

Администрация  
Кенадского сельского поселения  
Ванинского муниципального района Хабаровского края

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 14.08.2023

№ 11

О порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Кенадского сельского поселения Ванинского муниципального района Хабаровского края

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 03 декабря 2012 г. № 1254 «О внесении изменений в пункт 1 Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг», постановлением Губернатора Хабаровского края от 26 июня 2013 г. № 50 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в Правительство Хабаровского края», в целях упорядочения муниципальных правовых актов администрация Кенадского сельского поселения Ванинского муниципального района Хабаровского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Кенадского сельского поселения Ванинского муниципального района Хабаровского края (далее – Порядок).

2. Признать утратившим силу постановление администрации Кенадского сельского поселения Ванинского муниципального района от 29.09.2014 № 12 «Об утверждении административного регламента рассмотрения обращений граждан в администрации Кенадского сельского поселения Ванинского муниципального района Хабаровского края».

3. Опубликовать настоящее постановление в Информационном сборнике муниципальных правовых актов Кенадского сельского поселения Ванинского муниципального района Хабаровского края и разместить Порядок в сети Интернет на официальном Интернет - портале Кенадского сельского поселения.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования (обнародования).

Глава сельского поселения

В.П. Труфанов

## УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации  
Кенадского сельского поселения  
Ванинского муниципального  
района Хабаровского края

от 14.08.2023 № 11

### ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию  
Кенадского сельского поселения Ванинского муниципального района  
Хабаровского края

#### **1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок о рассмотрении обращений граждан, поступивших в администрацию Кенадского сельского поселения Ванинского муниципального района Хабаровского края (далее – Порядок) разработан в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию Кенадского сельского поселения Ванинского муниципального района Хабаровского края (далее - администрация поселения), а также совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов.

1.2. Настоящий Порядок определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступившим в администрацию поселения.

1.3. Установленная настоящим Порядком процедура 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 Порядке, 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 поселения рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в их компетенции.

1.6. Рассмотрение обращений граждан производится главой администрации поселения.

1.7. Организация работы по рассмотрению письменных и устных обращений граждан и их регистрация осуществляются должностным лицом администрации по работе с обращениями граждан.

1.8. Специалист администрации 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 администрацией 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 поселения, полный почтовый адрес администрации поселения, контактные телефоны, требования к письменному обращению, в том числе направляемому по электронной почте, размещаются:

- в сети Интернет на официальном Интернет - портале Кенадского сельского поселения по адресу: [www.admkenada.ru](http://www.admkenada.ru);

- на информационном стенде, расположенном в здании администрации.

1.12. Место нахождения администрации поселения: 682860, Хабаровский край, Ванинский район, Кенада, ул. Советская, д.23 телефоны для справок: (42137)28-168, факс (42137) 28-168, адрес электронной почты: E-mail: [glava.admkenada@yandex.ru](mailto:glava.admkenada@yandex.ru)

1.13. При личном обращении консультации оказываются специалистом в администрации поселения, ежедневно:

- понедельник - четверг с 08.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 17.00 часов;
- пятница с 08.00 до 12.00 часов, кроме выходных и праздничных дней.

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

- на сайте администрации поселения;
- на информационном стенде, расположенном в здании администрации поселения.

1.15. Телефон для справок (консультаций) о порядке рассмотрения обращений граждан: (42137) 28-2-47.

1.16. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений граждан принимаются:

- понедельник - четверг с 08.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 17.00 часов;
- пятница с 08.00 до 12.00 часов, кроме выходных и праздничных дней.

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 специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании администрации поселения.

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 по системе межведомственного электронного документооборота, и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают к специалисту.

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 одном экземпляре, который хранится у специалиста и приобщается к поступившему обращению. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются в отделение почтовой связи.

2.4. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие документы подобного рода) подкальваются впереди текста письма. В случае отсутствия текста письма, специалистом, составляется справка с текстом: «Письма в адрес главы администрации Кенадского сельского поселения нет» с указанием даты и личной подписью должностного лица. Справка приобщается к поступившим документам.

2.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом.

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 поселения, в которую направляет письменное обращение, 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 и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются копии документов и материалы.

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) и почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме). 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 поселения в форме электронного документа, подлежит 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. Специалист 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 резолюций собраний и митингов. Образец регистрационно-контрольной карточки письменного обращения приведен в приложении № 1 к настоящему Порядку;

- отмечается тип доставки обращения (письмо, электронная почта, телеграмма, доставлено лично). Если письмо перенаправлено в адрес администрации поселения, то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации по Дальневосточному федеральному округу, Правительства Хабаровского края, Министерства Российской Федерации по развитию Дальнего Востока, Законодательной Думы Хабаровского края, администрации Ванинского муниципального района, прокуратуры Хабаровского края и т.д.), 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 поселения через интернет-приемную сайта администрации поселения, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию поселения или должностному лицу.

3.4. На поступившее специалисту обращение проставляется регистрационный штамп «Администрация Кенадского сельского поселения Ванинского муниципального района Хабаровского края, входящий №\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_20\_\_ г.» 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 поселения, составленные в письменной или электронной форме, регистрируются и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления». Образец регистрационно-контрольной карточки запроса приведен в приложении № 2 к настоящему Порядку.

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

4.1. Зарегистрированные обращения специалист передает на рассмотрение главе администрации поселения

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

4.3. В случае если заявитель ранее обращался в администрацию поселения к специалистам администрации, и не удовлетворен принятым решением или обжалует действия (бездействие) этих должностных лиц, обращение передается на рассмотрение главе администрации поселения.

4.4. Обращения, по которым имеются поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Российской Федерации, Губернатора Хабаровского края, главы администрации Ванинского муниципального района, Правительства Хабаровского края, министерств Хабаровского края адресованные главе администрации поселения, передаются главе администрации поселения.

4.5. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации сельского поселения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

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 направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.7. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение руководителям предприятий, организаций и учреждений района подписываются главой администрации поселения. Одновременно за той же подписью направляется уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение (приложение № 3, 4 к Порядку).

Сопроводительные письма и уведомления оформляются на бланках письма.

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

4.9. 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 и высшему должностному лицу субъекта Российской



Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ».

## **5. Рассмотрение обращений**

5.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию поселения 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 Порядка, 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. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю до истечения срока, указанного в пункте 5.1 настоящего Порядка. 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. Главой администрации поселения, к поступившему обращению готовится резолюция. Резолюция должна содержать: наименование должности, 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.

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 Должностные лица администрации поселения, на основании направленного в установленном порядке запроса 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 принадлежности, он в двухдневный срок возвращает его специалисту, указывая при этом орган местного самоуправления поселения, должностное лицо указанного органа, 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. Глава администрации 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.

5.14. 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.

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 администрации 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 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, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.18. 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.

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

6.1. Ответы на обращения граждан подписывает глава администрации поселения.

Ответы в федеральные органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают глава администрации поселения.

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 администрации поселения.

Ответы на поручения руководителя Администрации Президента Российской Федерации, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека Российской Федерации, Губернатора края, вице-губернатора края, первых заместителей и заместителей Председателя Правительства края, министерств Хабаровского края, главы администрации Ванинского муниципального района подписываются главой администрации поселения.

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 печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству администрации поселения.

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 Губернатора Хабаровского края, главы Ванинского муниципального района ответственный исполнитель за пять дней до окончания срока рассмотрения обращения направляет проект ответа заявителю специалисту на проверку соблюдения требований Инструкции по делопроизводству в администрации поселения.

6.10. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются специалисту, который проверяет правильность оформления ответа и делает отметку об исполнении. Последний вправе обратить внимание исполнителя на несоответствие подготовленного ответа требованиям, предусмотренным настоящим Порядком, и предложить переоформить ответ.

6.11. Отправление ответа без отметки специалистом не допускается.

6.12. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

## **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 Хабаровского края, главы администрации Ванинского муниципального района 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 поселения, о чем специалист направляет уведомление в тот орган, на рассмотрении которого находилось обращение, с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса (приложение № 6 к настоящему Порядку).

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

7.5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист, который еженедельно направляет исполнителям напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает, и отдельно - о тех, срок рассмотрения которых истек (приложение № 5 к Порядку).

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 за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан и принятием решений муниципальными служащими осуществляется специалистом.

7.8. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений, проверок соблюдения и исполнения специалистом настоящего Порядка, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Хабаровского края, Ванинского муниципального района, администрации поселения.

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

8.1. Организацию личного приема граждан осуществляет специалист.

8.2. Прием граждан ведут глава администрации поселения и специалисты администрации.

8.3. Запись на прием к главе администрации поселения осуществляет специалист:

- понедельник - четверг с 08.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 17.00 часов;
- пятница с 08.00 до 12.00 часов, кроме выходных и праздничных дней.

8.4. Прием граждан в администрации поселения осуществляется по графикам, утвержденным главой администрации поселения. Запись на прием, организация приема граждан и контроль за выполнением соответствующих поручений по карточкам приема обеспечивается специалистом.

8.5. На каждого гражданина, принятого главой администрации поселения, оформляется карточка устного обращения (прием) установленного образца. Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина. При повторных обращениях специалист делает подборку всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям и прикладывает их к карточке. Образец карточки устного обращения (прием) граждан приведен в приложении № 7 к настоящему Порядку.

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 устного обращения (прием) 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 Порядком.

8.8. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации 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. Лицо, ведущее прием, выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав предоставленные материалы, делает краткую аннотацию просьбы в карточке приема, консультирует посетителя и разъясняет порядок разрешения его вопроса.

Должностное лицо при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции может приглашать на прием подчиненных ему специалистов; создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях; проверять исполнение ранее принятых им решений по обращениям граждан; поручать рассмотрение обращения руководителям подведомственных организаций, кроме органов и должностных лиц, решения и действия (бездействия) которых обжалуются, и принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

8.11 Глава администрации поселения при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции может:

- приглашать на прием специалистов подведомственных им отраслевых (функциональных) органов;

- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях;

- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;

- поручать рассмотрение обращения другим органам местного самоуправления, организациям, их должностным лицам, кроме органов и должностных лиц, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

8.12. После завершения личного приема главой администрации поселения согласно поручениям, специалист оформляет рассылку документов с приема.

8.13. Контроль за сроками исполнения поручений по устному обращению с личного приема главы администрации поселения осуществляет специалист, который еженедельно сообщает по телефону или направляет исполнителю напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает или уже истек.

8.14. На обращениях, поставленных на контроль, делается отметка «Подлежит возврату», и все направленные документы подлежат возврату специалисту.

8.15. 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.

8.16. 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 завершённым. После возвращения списанных материалов «В дело» и при наличии подписи должностного лица, принявшего это решение, специалист 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 специалист.

9.3. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются специалистом 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 местного самоуправления по запросам.

9.5. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справочной информации по рассмотрению обращений принимаются:

- понедельник – четверг с 08.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 17.00 часов;
- пятница с 08.00 до 12.00 часов, кроме выходных и праздничных дней.

9.6. При получении вопроса по телефону специалист:

- называет наименование администрации поселения;
- 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 специалист подготавливает ответ.

9.7. Во время разговора специалист 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. Специалист еженедельно, ежемесячно, ежеквартально и по итогам года готовит информационно-аналитические и статистические материалы о рассмотрении обращений граждан и представляет их главе администрации поселения.

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



1.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.

Глава сельского поселения

Е.М. Скороходова



**Автор резолюции:**

---

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к Порядку рассмотрения  
обращений граждан,  
поступивших в администрацию  
Кенадского сельского поселения  
Ванинского муниципального  
района Хабаровского края

Регистрационно – контрольная карточка запроса № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Центральная картотека  
регистрации:

Дата

**Заявитель:**

**Вид доставки:**

на \_\_ л.

Кому: \_\_\_\_\_

Тема: \_\_\_\_\_

**Краткое  
содержание:**

**Отв. исполнитель:**

**Срок  
исполнения:**

Резолюция:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Автор резолюции:**

\_\_\_\_\_

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к Порядку рассмотрения  
обращений граждан, поступивших  
в администрацию Кенадского  
сельского поселения Ванинского  
муниципального района  
Хабаровского края

Образец

Сопроводительное письмо

14.04.2008 №10-5/79ж

Отдел ЗАГС администрации  
Ванинского муниципального  
района

Е.В. Есипенко

О перенаправлении обращения

В соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем обращение, поступившее в адрес администрации Кенадского сельского поселения Ванинского муниципального района Хабаровского края.

О результатах просьба сообщить заявителю.

Автор: Иванов В.П., Пионерская, ул., д. 3, кв. 1, п. Кенада.

Приложение: на 2 л. в 1 экз

Глава администрации сельского поселения  
(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)  
(номер телефона)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4  
к Порядку рассмотрения  
обращений граждан, поступивших  
в администрацию Кенадского  
сельского поселения Ванинского  
муниципального района  
Хабаровского края

Образец

Уведомление гражданину о направлении его обращения на рассмотрение  
14.04.2008 №10-5/79ж

Пионерская ул., д. 3, кв. 1,  
с. Кенада, Ванинский район,  
Хабаровский край

Иванову В.П.

Ваше обращение, поступившее в адрес администрации Кенадского сельского 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 отдел ЗАГС администрации Ванинского района Хабаровского края (п. Ванино, ул. Матросова, д. 2) для принятия решения и ответа Вам по существу вопроса.

Глава администрации сельского поселения

---

(фамилия, имя, отчество)

(фамилия, имя, отчество)  
(номер телефона)



ПРИЛОЖЕНИЕ № 5

к Порядку рассмотрения  
обращений граждан, поступивших  
в администрацию Кенадского  
сельского поселения Ванинского  
муниципального района  
Хабаровского края

Справка-напоминание  
об исполнении поручений  
со сроком исполнения до \_\_\_\_\_  
Ф.И.О., должность

Центральная картотека

дата, время

№ п/п	Рег. номер/ дата	Корреспондент / кто подписал	Краткое содержание	Поручение	План. дата исполнения	Исполнитель





ПРИЛОЖЕНИЕ № 6

к Порядку рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Кенадского сельского поселения Ванинского муниципального района Хабаровского края

Образец

Сопроводительное письмо

о постановке обращения на дополнительный контроль

14.04.2013 № 10-5/79ж

Главе Ванинского муниципального района

Доводим до сведения, что обращение Иванова В.А. от 15 января 2013 г. № С-5056ж оставлено на дополнительном контроле в администрации Кенадского сельского поселения до 18 апреля 2013 г., 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 автору обращения.

Автор: Иванов В.А., с. Кенада, Пионерская д. 3 кв. 2, 682875.

Глава администрации сельского поселения  
(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)  
(номер телефона)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7  
к Порядку рассмотрения обращений  
граждан, поступивших в  
администрацию Кенадского сельского  
поселения Ванинского  
муниципального района Хабаровского  
края

Карточка устного обращения (прием) №: \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Ф.И.О. ведущего прием

Дата приема:

Время:

**Заявитель:**

**Адрес места жительства:**

**Телефон домашний**

**Рабочий телефон:** \_\_\_\_ - \_\_\_\_ - \_\_\_\_

**Место работы** \_\_\_\_\_ **Состав семьи** \_

**Тема:** \_\_\_\_\_

**Краткое содержание:** \_\_\_\_\_

**Отв. исполнитель:** \_\_\_\_\_

**Срок  
исполнения:**

Резолюция:

**Автор резолюции:** \_\_\_\_\_