**29.11.2017г. №109.1**

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**ЧУНСКИЙ РАЙОН**

**ТАРГИЗСКОЕ МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ О ПОРЯДКЕ РАССОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ПОСТУПИВШИХ В АДМИНИСТРАЦИИ ТАРГИЗСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

На основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях приведения нормативных правовых актов в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации, администрация Тапргизского муниципального образования,

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемое Положение о работе с обращениями граждан и об организации личного приема в администрации Таргизского муниципального образования (далее - Положение).

2.Опубликовать настоящее постановление в газете «Информационный вестник» и разместить в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте администрации Таргизского муниципального образования.

3.Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Таргизского

муниципального образования В.М. Киндрачук

Приложение

к постановлению

администрации Таргизского

муниципального образования

# от 29.11.2017г. №109.1

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**О порядке рассмотрения обращения граждан поступивших в администрацию Таргизского муниципального образования**

1. Общие положения
2. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граж­дан, поступивших в администрацию Таргизского муниципального образования (далее - Положение), разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию Таргизского муниципального образования (далее – администрация), а также совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов.
3. Настоящее Положение определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступившим в администрацию.

 1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1. 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).
2. В администрации рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ее компетенции.
3. Рассмотрение обращений граждан производится главой администрации, специалистами.
4. Организация работы по рассмотрению письменных и устных обращений граждан и их регистрация осуществляются специалистом администрации.
5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

 1.9. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

 - непосредственно в администрацию;

 - с использованием средств телефонной связи;

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

1. Администрация располагается по адресу: 665525, Иркутская область, Чунский район, пос. Таргиз, ул. Школьная, д. 11, адрес электронной почты: targizmo@rambler.ru.

 1.11. Сведения о местонахождении администрации, полный почтовый адрес администрации, контактные телефоны, требования к письменному обращению, в том числе направляемому по электронной почте, об установленных для личного приема днях и часах, телефонах для справок размещаются:

 - на официальном сайте администрации таргиз.рф (далее – сайт администрации);

 - на информационном стенде в администрации.

 1.12. При личном обращении консультации оказываются специалистами с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день - с 09.00 до 12.30 часов и с 14.00 до 16.00 часов (далее - в рабочее время).

 1.13. Телефон для справок (консультаций) о порядке рассмотрения об-ращений граждан: 89834649935. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений граждан принимаются в рабочее время, максимальное время консультации по телефону составляет 10 минут.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

1. Все обращения граждан, направленные в письменной форме или через Интернет-приемную на официальном сайте администрации, поступают специалистам.
2. При приеме и первичной обработке обращений граждан производится проверка правильности адресов, наличия указанных в обращении вложений, к письму прикладывается конверт.

 2.3. При отсутствии текста обращения, отдельных листов в обращении или в приложении к обращению, отсутствии приложения при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорт, военный билет, трудовые книжки, и т.д.) денежных купюр и других ценностей составляется акт в двух экземплярах, один из которых остается в администрации и приобщается к поступившему обращению, второй отправляется заявителю. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются в отделение почтовой связи.

 2.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистами, инспектором по делопроизводству.

 2.5. Обращения с пометкой "лично" не вскрываются и передаются адресату.

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

 2.7. Письменное обращение гражданина в администрацию в обязательном порядке должно содержать её наименование либо фамилию, имя, отчество 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 гражданина (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Обращения, поступившие в администрацию в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном Законом.

 2.9. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию 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](#P69) Закона на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Регистрация поступивших обращений

1. Специалист администрации производит регистрацию обращений граждан в журнале регистрации обращений граждан. На каждое обращение создается учетная карточка по форме согласно приложению № 1 к настоящему положению, в которой

 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 обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов. Образец учетной карточки письма приведен в приложении № 2 к настоящему Положению;

* отмечается тип доставки обращения (письмо, электронная почта, интернет-приемная, телефон, доставлено лично и т.п.). Если письмо перенаправлено в адрес администрации, то указывается, откуда оно поступило, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма. На особый контроль ставят обращения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах его рассмотрения;
* 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, в регистрационной карточке проставляется отметка «Первичное», «Повторное», «Многократное». При повторном обращении указываются номер и дата поступления предыдущего обращения;

 3.2. 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.

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

 3.4. На поступившие обращения проставляется регистрационный штамп "Администрация Таргизского муниципального образования" в правом нижнем углу первой страницы письма. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.5. Запросы граждан (физических лиц) по предоставлению информации о деятельности администрации, составленные в письменной или электронной форме, регистрируются и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

4. Направление обращений на рассмотрение

 4.1. Зарегистрированные обращения направляются – в письменной форме, на рассмотрение главе или специалистам администрации, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

 4.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется.

 4.3. 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, Губернатора Иркутской области, Председателя Законодательного Собрания Иркутской области, адресованные главе, передаются главе.

 4.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, в течении семи рабочих дней со дня регистрации направляются в соответствующий государственный орган или администрацию муниципального района, соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, – в письменной форме, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

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

 4.6. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рас-смотрение в различные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам, подписываются главой. Одновременно за той же подписью направляется уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение.

5. Рассмотрение обращений

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

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

1. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса глава вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.
2. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю до истечения срока, указанного в пункте 5.1. настоящего Положения.
3. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.
4. Главой к поступившему обращению готовится резолюция. 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. В случае, если обращение направляется для рассмотрения в орган государственной власти, органу местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с его 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.
6. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную под-готовку 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 пяти дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.
7. Резолюция на обращения оформляется – на специальном бланке.
8. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение об-ращения:

 - обеспечивает объективное всестороннее рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего обращение, запрашивает, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

 - дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

 5.10. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на письменное обращение не дается. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

 5.11. Должностное лицо при получении письменного обращения, в ко­тором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем во­просов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

 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.

 5.13. 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 уведомляет 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 или одному и тому же должностному лицу или специалисту данного органа. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

 5.14. 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.

 5.15. 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.

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

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

5.18. В случае поступления в администрацию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [частью 4 статьи 10](#P106) Закона на официальном сайте администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

6. Требования к оформлению ответа на обращение

 6.1. Ответы на обращения подписывает глава.

1. 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.

1. В ответе в краевые, 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.
2. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их воз­врате.
3. Ответы заявителям и в органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопро­изводству в администрации.

 Ответы заявителям в форме электронных документов изготавливаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации, после чего подписываются главой, регистрируются и направляются заявителю в форме сканированной копии на адрес электронной почты, указанной заявителем при направлении обращения.

1. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.
2. Подлинники обращений граждан, поступившие из Правительства Иркутской области, возвращаются только при наличии на них штампа «Под­лежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.
3. Если по обращению дается ответ о продлении срока рассмотрения обращения, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопро­са.
4. Ответственный исполнитель за три дня до окончания срока рас­смотрения обращения направляет главе администрации на проверку соблюдения требований Инструкции по делопроизводству в администрации 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 возвращает его ответственному исполнителю на доработку.

 6.10. После завершения рассмотрения обращения подлинник обращения, ответ на него и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, должностному лицу или специалисту ответственному за направление ответа заявителю, которым проверяется правильность направления ответа и делается отметка в журнале (согласно приложению № 3). Обращения хранятся у специалиста администрации, ответственного за работу с обращениями граждан.

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

 6.11. Ответ, подписанный главой, регистрируется специалистом, ответственным за делопроизводство и отправляется автору обращения почтовым отправлением либо по электронной почте. Отправление ответов без регистрации не допускается.

7. Контроль за рассмотрением обращений граждан

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.

 7.2. 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 специалист администрации уведомляет исполнителя, на рассмотрении которого находилось обращение, с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

 7.3. На особый контроль ставятся 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, Губернатора Иркутской области, Председателя Законодательной Собрания Иркутской области о рассмотрении обращений граждан.

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

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

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

 7.6. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граж­дан производится ответственным исполнителем по поручению главы и 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.

8. Организация личного приема граждан

1. Организацию личного приема граждан главой осуществляет специалист администрации самостоятельно.
2. Прием граждан, ведут глава, руководитель аппарата администрации.
3. Прием граждан главой, руководителем аппарата администрации осуществляется по графику, утвержденному распоряжением администрации.

 8.4. На каждого гражданина, принятого главой, оформляется учетная карточка приема граждан установленного образца. Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина. При по­вторных обращениях специалист администрации делает подборку всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям и прикладывает их к карточке. Образец карточки учета приема граждан приведен в приложении № 2 к настоящему Положению.

1. 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.

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

1. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
2. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в даль­нейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

 8.9. По просьбе заявителя он может быть принят главой, руководителем аппарата администрации в установленные дни приема населения. График приема граждан размещается на информационном стенде в администрации и на сайте администрации.

1. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов может быть приглашен (по договоренности) руководитель (специа­лист) соответствующего учреждения или организации.
2. Глава, руководитель аппарата администрации при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции могут:
* приглашать на прием руководителей, специалистов учреждений и организаций;

 - создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях;

* проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;

 - принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

 8.13. После завершения личного приема главой и руководителем аппарата администрации и согласно его поручениям специалист администрации оформляет рассылку документов с приема – в письменной форме.

 8.15. Контроль за сроками исполнения поручений по устному обраще­нию с личного приема главы и руководителя аппарата администрации осуществляет специалист администрации, который информирует исполнителя об обращениях, срок рассмотрения которых истекает или уже истек.

 8.16. По просьбе заявителя, оставившего свои документы главе, руководителю аппарата администрации ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям.

 8.17. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений

по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление главе, подготовленные проекты ответов заявителям - на подпись. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение заявления считается завершенным и при наличии подписи должностного лица, принявшего решение, специалист администрации снимает обращение с контроля, о чем делается отметка в учетной карточке

9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обра­щения

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.
2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведут специалисты администрации - ответственные исполнители.
3. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предос­тавляются 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 администрации (по запросам).

1. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справоч­ной информации по рассмотрению обращений принимаются ежедневно в ра­бочее время.
2. При получении вопроса по телефону глава, специалисты администрации - ответственные исполнители:

 - называют наименование администрации;

 - предлагает 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. Анализ работы с обращениями граждан

10.1. Сведения о количестве письменных и устных обращений граждан,
рассмотренных главой, специалистами администрации по итогам квартала представляются специалисту администрации, ответственному за работу с обращениями граждан, до 25 числа последнего месяца квартала по установленной форме (приложение 4 к настоящему Положению).

10.2. Специалист администраци ежеквартально и по итогам полугодия и года готовит информационно-аналитические и статистические материалы о рассмотрении обращений граждан и представляет их главе.

11. Обжалование решений, принятых по обращению

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

**Приложение №1**

**Инв. №\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Срок хранения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**ЖУРНАЛ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**учета приема посетителей по личным вопросам**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**(наименование подразделения и органа)**

**Том № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Начат «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200 \_\_г.**

 **Окончен «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200 \_\_г.**

**На \_\_\_\_\_\_\_\_\_ листах**

 **Журнал в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ томах**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| п/у №  | Дата приема | Ф.И.О. посетителя | Адрес, профессия, место работы, должность и др. сведения о посетителе  | Вид обращения, его краткое содержание  | Какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, ответ заявителю | Кто принимал (фамилия), подпись  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
|  |  |  |  |  |  |  |

Приложение №2

**КАРТОЧКА**

**УЧЕТА ПРИЕМА ГРАЖДАН**

**№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Ф.И.О.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Предыд. обращ.№\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Содержание \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Документ на \_\_\_\_ листах. Приложение на \_\_\_\_ листах**

**Кому доложено, резолюция и дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Исполнитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ тел. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Что проделано по заявлению\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Содержание заключения (справки), когда и кем утверждено\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Подпись контролера \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Приложение №3

**Инв. №\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Срок хранения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**РЕГИСТРАЦИОННО - КОНТРОЛЬНЫЙ**

**ЖУРНАЛ №\_\_\_\_\_\_\_\_**

**учета и рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**(наименование подразделения и органа)**

**Том №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Начат «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200\_\_г.**

**Окончен «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 200\_\_г.**

**На \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ листах**

**Журнал в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ томах**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| п/у № | Дата поступ-ления | Ф.И.О. заявителя, его домашний адрес (телефон) | Кол- волистов  | Откуда поступил документ, его № и дата  | Краткое содержание обращения | Когда и кому доложено, указание(ре-золюция), срок исполнения  | Кому передано, куда направлено, расписка в получении и дата | Ход исполне-ния  | Результаты рассмотрения заявления, когда дан ответ автору | Место нахожде-ния |
| основного документа | приложения  | № дела, тома | № листов  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |