

АДМИНИСТРАЦИЯ КИЧИГИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

Российская Федерация, 457006 Челябинская область Увельский район , с.Кичигино, ул. Мира , 56
Телефон (41-1-44) , факс (41-1-44), kich41144@mail.ru

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

« 28 » августа 2015 г.

№ 114

Об утверждении Порядка рассмотрения
обращений граждан в администрации
Кичигинского сельского поселения
Увельского муниципального района

В соответствии с Уставом Кичигинского сельского поселения Увельского муниципального района и Постановлением Главы Кичигинского сельского поселения №27 от 05 февраля 2013 года «О регламенте администрации Кичигинского сельского поселения» в целях дальнейшего совершенствования организации работы по рассмотрению обращений граждан администрация Кичигинского сельского поселения

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Кичигинского сельского поселения Увельского муниципального района (прилагается).
2. Обязать структурные подразделения администрации поселения руководствоваться в своей работе по рассмотрению обращений граждан настоящим Порядком.
3. Настоящее постановление опубликовать на сайте администрации Кичигинского сельского поселения Увельского муниципального района.
4. Контроль за соблюдением Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Кичигинского сельского поселения Увельского муниципального района оставляю за собой.

Глава Кичигинского
сельского поселения

Л.А.Бакланова

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИЮ КИЧИГИНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

1. Общие положения

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрацию Кичигинского сельского поселения (далее – Порядок) определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении обращений граждан, систему взаимодействия между структурными подразделениями и должностными лицами администрации поселения, другими органами местного самоуправления организациями района, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в аппарате Администрации Кичигинского сельского поселения.

2. Нормативные правовые акты, являющиеся основанием для разработки Порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации Кичигинского сельского поселения:

1. Конституция Российской Федерации;
2. Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
3. Устав Челябинской области;
4. Закон Челябинской от 27.08.2009 г. № 456-ЗО «О рассмотрении обращений граждан»;
5. Устав Увельского муниципального района;
6. Устав Кичигинского сельского поселения;

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется Главой Кичигинского сельского поселения, заместителем Главы поселения, специалистами Администрации Кичигинского сельского поселения, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

4. Организация работы с обращениями граждан возложена на Главу Кичигинского сельского поселения (далее – Глава поселения).

В Администрации Кичигинского сельского поселения рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении Кичигинского сельского поселения в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Челябинской области.

Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан, обращений, поступивших по электронной почте, устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется Главой поселения по адресу: 457006, с.Кичигино Увельского района Челябинской области, улица Мира, д. 56, телефон для справок: 8(35166)41-1-44;

Адрес интернет-приемной на сайте администрации поселения: kich41144@mail.ru (рубрика обращения «Интернет-приемная»).

О фактах коррупции в органах исполнительной власти Челябинской области, Увельского муниципального района и органах местного самоуправления Кичигинского сельского поселения можно сообщить по телефону 8-800-300-76-00 (бесплатный, многоканальный).

5. Круг заявителей.

Заявителями являются граждане, организации и общественные объединения граждан Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства.

II. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан.

6.Сроки рассмотрения письменных обращений граждан.

Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, срок рассмотрения обращений граждан может быть продлен Главой Кичигинского сельского поселения, его заместителем, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного ч.2 ст. 1- Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Глава Кичигинского сельского поселения, его заместитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Письменные обращения о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

Рассмотрение письменных обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуациях, производится не позднее 15 рабочих дней со дня их регистрации в администрации поселения.

7. Требования к письменному обращению граждан.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование исполнительного органа – Администрация Кичигинского сельского поселения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути обращения, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости в подтверждении своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (при его наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

8. Условия, сроки и время личного приема граждан в Администрации Кичигинского сельского поселения.

Личный прием граждан в Администрации Кичигинского сельского поселения ведет Глава поселения, специалист первой категории в соответствии с графиком, утвержденным Главой Кичигинского сельского поселения на год.

Непосредственную организацию личного приема граждан в Администрации поселения и консультации граждан о порядке проведения личного приема осуществляет Глава поселения ежедневно с 8-00 до 16-00, кроме выходных и праздничных дней, в понедельник с 8-00 до 17-00 час., в предпраздничный день с 8-00 до 15-00 час.

График личного приема граждан доводится до сведения населения путем размещения его в доступном месте в помещении администрации поселения, а также на официальном сайте администрации поселения и районной газете «Настроение».

Предварительная запись на прием к Главе поселения производится в приемной Главы поселения.

Специалисты Администрации оказывают информационно-консультационную помощь.

При записи на личный прием гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

9. Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрения обращений граждан.

Прием граждан проводится в кабинете Главы поселения.

Помещения должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03»

Рабочее место специалиста, осуществляющего рассмотрение обращений граждан, оборудуются компьютерами (как правило, один компьютер с установленными справочно-информационными системами) и оргтехникой, позволяющими организовать рассмотрение обращений граждан в полном объеме, обеспечивается доступ в Интернет, присваивается электронный адрес (e-mail), выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для рассмотрения обращений граждан.

Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, обеспечиваться канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами и материалами, оборудоваться стульями, столами, необходимым количеством мест для ожидания приема, питьевой водой.

Результатом рассмотрения письменного обращения гражданина является предоставление заявителю письменного ответа по существу поставленных вопросов или уведомления о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Результатом рассмотрения устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

10. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения.

Обращение не рассматривается по существу, если:

- - в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающим, совершающим или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- в обращении обжалуется судебное решение, и оно в течение семи дней со дня регистрации подлежит возврату гражданину,

направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В таком случае оно вправе быть оставленным без ответа по существу поставленных в нем вопросов с сообщением гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом на обращение;
- текст письменного обращения не поддается прочтению. Ответ на обращение не дается и оно 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 письменном обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу.

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

III. Состав, последовательность и сроки выполнения действий по рассмотрению обращений граждан.

11. Последовательность действий.

- прием письменных обращений граждан;
- прием сообщений о фактах коррупции в органах исполнительной власти Челябинской области и органах местного самоуправления Челябинской области на «Телефон доверия» («горячая линия»);
- прием от граждан (пользователей информации) запросов о предоставлении информации о деятельности органов исполнительной власти Челябинской области;
- регистрация поступивших письменных обращений граждан в АИС, в журнале регистрации;
- направление обращений граждан согласно резолюции должностного лица на рассмотрение по компетенции;
- рассмотрение обращений граждан;
- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;
- продление срока рассмотрения обращений граждан;
- оформление ответов на обращения граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве.

12. Прием письменных обращений.

1). Основанием для начала рассмотрения письменного обращения гражданина является личное обращение гражданина в Администрацию Кичигинского сельского поселения или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов;

2). Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, либо его представителем, поступить по почте, фельдъегерской связью, по факсу, по электронной почте, по телеграфу, с использованием иных средств связи.

3). Обращения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в Администрацию Кичигинского сельского поселения.

4). Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом Администрации Кичигинского сельского поселения. По просьбе обратившегося гражданина на копии его заявления в приемной Главы поселения ставится штамп с указанием даты приема заявления, входящего номера и сообщается телефон для справок.

5). Обращения, поступившие по факсу, по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

6). Поступившие обращения граждан подлежат ежедневному учёту их количества в «Журнале регистрации входящих обращений, ответов, уведомлений и напоминаний».

13. Прием сообщений о фактах коррупции в органах исполнительной власти Челябинской области и органах местного самоуправления на телефон доверия.

14. Прием от граждан (пользователей информации) запросов о предоставлении информации о деятельности органов местного самоуправления Увельского муниципального района:

1) запросы гражданина (физического лица) (далее именуется – пользователь информации) поступают в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа;

2) запросы, направленные по почте, поступившие по телеграфу, факсу, и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в приемную Администрации Кичигинского сельского поселения.

3) прием письменных запросов непосредственно от пользователей информации производится специалистом Администрации Кичигинского сельского поселения;

4) запросы регистрируются в течение 3 дней с момента поступления специалистом Администрации поселения и передаются в структурные подразделения в соответствии с резолюцией Главы поселения;

5) запрос информации по вопросам, не относящимся к компетенции администрации поселения, направляется в течение 7 дней со дня регистрации соответствующему должностному лицу, в соответствующий орган государственной власти или готовится разъяснение за подписью должностного лица администрации поселения;

6) должностное лицо, которому направлен запрос, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в п.10 настоящего Порядка;

7) доступ пользователей информации к информации о деятельности органов местного самоуправления ограничивается в случаях, если указанная информация отнесена в установленном федеральным законом порядке к сведениям, составляющим государственную или иную охраняемую законом тайну;

8) поступившие в администрацию поселения запросы рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации;

9) информация предоставляется в порядке, установленном с. 7 и 19 Федерального Закона от 9 февраля 2009 года №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»

15.Регистрация поступивших письменных обращений граждан:

1) поступившие в Администрацию поселения письма регистрируются специалистом в течение 3 дней с момента поступления. Датой поступления считается дата, указанная на штампе.

Специалист Администрации поселения проставляет в правом верхнем углу первой страницы письма регистрационный штамп «Администрация

Кичигинского сельского поселения» с указанием присвоенного письму регистрационного номера и даты регистрации. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

2). Обращения граждан передаются на рассмотрение Главе поселения или его заместителю.

3). Приложенные к обращению документы (паспорта, трудовые книжки, и т.п.), денежные знаки, ценные бумаги на хранение не принимаются. Составляется акт с 3 подписями: Главой поселения и 2 специалистов. Акт составляется, если в конверте нет документа, упомянутого автором письма, а также на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружено письменное вложение.

4). Обращения граждан, рассмотренные Главой поселения, направляются на исполнение согласно приложенной резолюции. Оригинал отправляется специалисту Администрации поселения для контроля за ходом исполнения и последующего ответа заявителю. Специалист Администрации:

- прочитывает обращение, выявляет поставленные заявителем вопросы;
- регистрирует обращение в Журнале обращений и вносит в электронную базу;

- проверяет обращение на повторность, в случае подтверждения к обращению прилагаются материалы предыдущей переписки, предоставляет их исполнителям.

- готовит проект ответа заявителю.

5). В электронной регистрационно-контрольной карточке (далее – ЭРКК) АИС «Обращения граждан» указывается:

- фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если обращение коллективное, то регистрируется 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;

- источник поступления письма, проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма, если оно поступило из органов государственной власти и других организаций;

- тематика, вид вопроса, кем рассмотрено обращение, количество листов;

- оперативная и дополнительная информация о ходе работы с обращением (в дополнительном окне);

б). Обращения списываются «в дело» за подписью Главы поселения или его заместителя в случае, если:

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые

доводы и обстоятельства. Глава поселения вправе принять решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступившие обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

- текст письменного обращения не поддается прочтению. Ответ на обращение не дается и оно 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;

7). Обращения, в которых поднимаются вопросы, входящие в компетенцию органов местного самоуправления Кичигинского поселения направляются на рассмотрение по принадлежности за подписью Главы поселения.

16. Направление обращений граждан на рассмотрение исполнителю.

1). Письменные обращения с резолюцией Главы поселения ежедневно передаются на исполнение заместителю Главы поселения, специалистам администрации поселения.

2). Письменные обращения, содержащие вопросы, решение, которых не входит в компетенцию Администрации Кичигинского сельского поселения, направляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Письменные обращения о фактах возможных нарушений в сфере миграции направляются в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган УФМС России по Челябинской области.

3). За подписью Главы поселения или его заместителя готовятся разъяснения в случае, если:

- в обращении обжалуется судебное решение;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу (если его фамилия гражданина и почтовый адрес поддаются прочтению);
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

4) отправка исполнителям через приемную администрации поселения в соответствии с резолюцией Главы поселения.

17. Рассмотрение обращений граждан.

1). Обращения могут рассматриваться непосредственно в Администрации поселения (в том числе с выездом на место с привлечением необходимых должностных лиц, для установления фактов по существу) или их рассмотрение может быть поручено государственному органу или конкретному должностному лицу, либо направлены на рассмотрение в органы местного самоуправления в соответствии с их компетенцией.

2). Поступившие в Администрацию поселения, государственные органы, конкретному должностному лицу, органы местного самоуправления письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в Администрации поселения, обращения о фактах возможных нарушений в сфере миграции рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации;

3) документы, направленные на исполнение нескольким соисполнителям, направляются в копиях. При этом необходимое количество копий документов для отправки готовится специалистами администрации поселения. Ответ заявителю готовится основываясь на материалах, предоставленных исполнителями.

Если обращение поступило из федеральных органов государственной власти и поставлено на контроль Правительством Челябинской области, подготовку ответа осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым или указание подготовить ответ дается конкретному исполнителю. Соисполнители, не позднее семи дней до истечения срока исполнения поручения обязаны представить в Администрацию поселения все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

4) должностное лицо, 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 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 гражданина;

- готовит проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в ст. 10 настоящего Порядка;

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

5) государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, 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.

6) должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в п. 10 настоящего порядка.

7) если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть дан ответ, но в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, данное обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

Если в обращениях граждан приведены факты коррупции в органах исполнительной власти Челябинской области, указанные обращения направляются в структурное подразделение Правительства Челябинской области, осуществляющее рассмотрение данных вопросов.

18. Личный прием граждан.

1) консультации граждан о порядке проведения личного приема в Администрации поселения осуществляет специалист Администрации.

2) консультации граждан осуществляются в порядке очередности документа, удостоверяющего их личность, специалистом Администрации. Время ожидания в очереди не более 15 минут;

3) Специалист Администрации консультирует заявителя не более 15 минут, разъясняя порядок рассмотрения его вопроса, оформляет карточку

личного приема гражданина на бумажном носителе, назначает время и день приема;

4) проводится проверка истории обращений гражданина, осуществляется подборка всех имеющихся в Администрации поселения обращений, касающихся данного заявителя

5) если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации поселения гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться.

6) личный прием осуществляется на основании графика приема граждан, который составляется на год и утверждается Главой поселения;

7) запросы о дополнительных документах и материалах, необходимых для проведения личного приема, в установленном порядке направляются в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу за подписью должностного лица, которое будет проводить личный прием;

8) Материалы к личному приему Главы поселения: оформленная карточка личного приема, другие приложенные к обращению документы передаются главе поселения в день приема граждан;

9) во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме;

10) обращение гражданина, переданное в ходе личного приема, рассматривается в установленном порядке, как письменное обращение;

11) по окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а так же откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу;

12) в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

13) Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина и отметка в ЭРКК.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов;

14) должностное лицо, ведущее личный прием, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке обращения на контроль;

15) после завершения личного приема регистрационные карточки с резолюциями должностного лица передаются на исполнение. На данное обращение дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

16) по итогам приема в карточке личного приема и ЭРКК делается отметка о результатах приема;

17) информация о принятых мерах по обращению граждан на личном приеме направляется заявителю за подписью должностного лица, проводившего прием.

Если должностное лицо дает дополнительное поручение, то в ЭРКК делается отметка о продлении срока, но не более чем на 30 дней. Материалы направляются исполнителю, Администрация Кичигинского сельского поселения обязана уведомить гражданина о продлении срока.

19. Постановка обращений граждан на контроль.

1) на контроль ставятся обращения граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях их законных прав и интересов;

2) контроль осуществляется за исполнением поручений по обращениям, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации, из аппарата Правительства Российской Федерации, от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Челябинской области, из редакций средств массовой информации, с личного приема Губернатора Челябинской области и его заместителей, Администрации Увельского муниципального района;

3) на обращения граждан, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение проставляется штамп «На контроле».

4) контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет Глава поселения;

20. Продление срока рассмотрения обращений граждан

1) в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного ч. 2 ст. 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

2) срок рассмотрения обращений, стоящих на контроле в администрации Увельского поселения продляется путем подготовки служебной записки с обоснованием необходимости продления срока и представления ее должностному лицу, давшему поручение.

Обращение гражданина, поступившее в Администрацию Кичигинского поселения и поставленное на контроль, может быть снято с контроля только тем должностным лицом, которое давало поручение;

3) срок рассмотрения обращений, стоящих на контроле в Правительстве Челябинской области и иных вышестоящих органах продляется путем направления уведомления за подписью должностного лица, давшего поручение. Заявитель в обязательном порядке уведомляется Администрацией поселения о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причин продления.

Контрольное обращение считается исполненным только после

направления подписанного Главой поселения, его заместителем ответа заявителю и в вышестоящий орган государственной власти.

Обращение, на которое дается промежуточный ответ, с контроля не снимается

4) в случае продления срока рассмотрения обращения в ЭРКК делается соответствующая отметка.

21. Оформление ответов на обращения граждан.

1) ответ подписывается должностным лицом органа местного самоуправления, которому направлялось обращение на рассмотрение;

2) ответы в областные органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает Глава поселения и его заместитель. Проект ответа, готовит ответственный исполнитель;

3) текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы.

При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению гражданина;

4) в ответах на обращения, поставленные на контроль, должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

В ответах по коллективным обращениям ответ направляется одному из граждан с просьбой сообщить о принятом решении другим заявителям;

5) к ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению, если в нем содержится просьба об их возврате. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они остаются в деле;

6) подлинники обращений граждан в вышестоящие органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки;

7) если на обращение дается промежуточный ответ, то заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения;

8) ответ заявителям оформляется на бланках, установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в аппарате администрации поселения на основании предоставленного проекта ответа. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона;

9) ответ с подборкой материалов (при необходимости) передается должностному лицу, которое принимает решение о дальнейшей работе с обращением (дается дополнительное поручение или обращение снимается с контроля);

10) 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, как правило, не даются;

- 11) обращения, снятые с контроля помещаются в архив;
- 12) подборка материалов в архиве хранится в алфавитном порядке.

22. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан.

1) при рассмотрении обращения гражданин 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) предоставление информации о ходе рассмотрения обращений граждан ведет специалист Администрации;

3) информация предоставляется во время устных консультаций специалистом Администрации, либо по телефону;

4) информация предоставляется по следующим вопросам:

- о поступлении, дате регистрации и регистрационном номере обращения.

- о направлении обращения на рассмотрение в уполномоченный орган;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- об отказе в рассмотрении обращения;

- о результатах рассмотрения обращения;

- информация о нормативно-правовых актах, регулирующих работу с обращениями граждан; распределение обязанностей между заместителями Главы поселения; графике приема граждан Главой поселения и его заместителя;

б) при получении запроса по телефону специалист Администрации:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;

- представляется и предлагает гражданину представиться;

- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу поставленных вопросов;

- при невозможности ответить на поставленный вопрос в момент обращения предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в определенное время в Администрацию поселения;

7) во время беседы с заявителем специалист Администрации должен четко произносить слова, избегать «параллельных» разговоров с окружающими людьми.

23. Формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве.

1) обращения граждан, ответы и копии ответов, документы, связанные с их рассмотрением формируются в дела и располагаются в хронологическом порядке.

2) сформированные дела помещаются в специальные папки для хранения в текущем архиве, где располагаются в алфавитном порядке с учетом номера, присвоенного во время регистрации в АИС «Обращения граждан»;

Допускается оформление отдельных папок по неоднократным обращениям, «прямым линиям», «выездным приемам» и др.;

3) подборки документов по обращениям, поставленным на контроль, хранятся в отдельных папках до истечения контрольного срока. После снятия с контроля документы помещаются в текущий архив;

4) архивные документы хранятся 5 лет: в архиве Администрации поселения.

5) документы граждан, обращавшихся в администрацию поселения два и более раза, хранятся в архиве по регистрационному номеру последней переписки.

6) Исполнителям запрещается изымать из переписки документы;

7) Выдача копий документов по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица производится с разрешения Главы поселения.