

АДМИНИСТРАЦИЯ  
Шумовского сельского поселения  
Красноармейского муниципального района Челябинской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 07.11.2022 г. № 82

с.Шумово

Об утверждении Порядка рассмотрения  
обращений граждан в администрации  
Шумовского сельского поселения

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Шумовского сельского поселения (далее по тексту – Порядок).
2. Главе поселения при осуществлении должностных полномочий руководствоваться настоящим Порядком.
3. Организацию выполнения настоящего постановления оставляю за собой.

Глава поселения

В.Ф.Докунин

УТВЕРЖДЕНО  
постановлением администрации  
Красноармейского  
муниципального района  
от 07.11.2022 г. № 82

**ПОРЯДОК**  
**рассмотрения обращений граждан в администрации**  
**Красноармейского муниципального района**

**I. Общие положения.**

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Шумовского сельского поселения (далее – Порядок) определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан должностными лицами администрации Шумовского сельского поселения Красноармейского муниципального района Челябинской области (далее – администрация поселения), другими государственными органами и организациями, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации Шумовского сельского поселения.

1.2. Нормативные правовые акты, являющиеся основанием для разработки Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации поселения:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 3) Указ Президента Российской Федерации от 17.04.2017 г. № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций»;
- 4) Устав (Основной закон) Челябинской области;
- 5) Закон Челябинской области от 27.08.2009 г. № 456-ЗО «О рассмотрении обращении граждан»;
- 6) Устав Шумовского сельского поселения.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главой Шумовского сельского поселения, муниципальными служащими администрации поселения, несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан (далее именуется – служащие).

Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан, поступивших, в том числе в электронной форме, и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

Регистрация поступивших в администрацию поселения обращений осуществляется в единой автоматизированной информационной системе

«Обращения граждан» органов местного самоуправления Челябинской области (далее – ЕАИС «Обращения граждан»).

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Адрес интернет – сайта [www.krasnoarmeyska.ru](http://www.krasnoarmeyska.ru), электронная почта – [shumovo@mail.ru](mailto:shumovo@mail.ru).

Телефон для справок: 8 (351 50) 29 164.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется специалистами организационного отдела управления делами администрации района по адресу: 456680, Челябинская область, Красноармейский район, с. Шумово, ул. Школьная, д. 2а.

#### 1.5. Круг заявителей.

Заявителями являются граждане, объединения граждан, в том числе юридические лица, иностранные граждане и лица без гражданства.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.6. Основные термины, используемые при работе с обращениями граждан:

Автор обращения (автор/заявитель) – гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан, в том числе юридических лиц, обративший(ее)ся в письменной форме, в форме электронного документа или устной форме в администрацию поселения;

адресант – автор, направивший обращение с указанием информации, позволяющей его определить;

аннотация – краткое содержание поставленного(ых) в обращении вопроса(ов) автором(ами)/заявителем;

анонимное обращение – обращение:

- в письменной форме, в котором не указана фамилия направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в форме электронного документа, в котором не указана фамилия направившего обращение или адрес электронной почты;

- в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя, (паспорта или иного документа);

вид вопроса – способ изложения заявителем вопроса в виде жалобы, заявления или предложения для достижения цели, поставленной при направлении обращения;

вопрос – вопрос, наименование которого содержится в перечне наименований вопросов типового общероссийского тематического классификатора и отражает формализованную аннотацию смыслового содержания обращения, запроса информации или сообщения;

всесторонность – разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, с учетом всех доводов всех участников и оценкой на достаточность и достоверность информации, необходимой для принятия решения по поставленным в обращении вопросам;

должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо

выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;

запрос – обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в государственный орган, орган местного самоуправления либо к его должностному или уполномоченному лицу о предоставлении информации о деятельности этого органа;

запрос документов и материалов – служебный документ, направляемый в иной государственный орган, орган местного самоуправления или к иному должностному лицу, которым запрашиваются в этом органе или у этого должностного лица документы и материалы;

о результатах рассмотрения обращения автора обращения в соответствии с частями 3 и 5 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

заявление – просьба автора/заявителя обращения о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

исполнитель – лицо, которому направлено обращение на рассмотрение, готовит ответ;

коллективное обращение – совместное обращение двух и более авторов по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи;

комплекс программ VipNet – специальное программное обеспечение для организации защищенного почтового обмена документами в электронном виде на базе технологии VipNet, с использованием в сети «Интернет» в случае отсутствия у участника обмена подключения к защищенным каналам связи системы МЭДО;

«Личный кабинет» – информационный ресурс, индивидуальная страница автора на официальном сайте в сети «Интернет» государственного органа или органа местного самоуправления, предусматривающая авторизацию автора при доступе на данный информационный ресурс и содержащая хронологически структурированную информацию о ходе рассмотрения каждого отправленного с этого информационного ресурса обращения или запроса в данный государственный орган или орган местного самоуправления, а также о результатах рассмотрения каждого отправленного с этого информационного ресурса обращения или запроса в данный государственный орган или орган местного самоуправления, если в его компетенцию входит решение поставленного(ых) в обращении вопроса(ов) или к его полномочиям отнесено предоставление запрашиваемой информации;

«меры приняты» – полное фактическое разрешение поставленного в обращении вопроса, то есть фактическая реализация предложения, фактическое удовлетворение заявления или жалобы в соответствии с принятым по

результатам рассмотрения данного вопроса, содержащегося в обращении, решением – «поддержано»;

направление обращения по компетенции – направление должностным лицом либо уполномоченным лицом обращения автора(ов) с сопроводительным документом в соответствующий(е) государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления и(или) соответствующему(им) должностному(ым) лицу(ам), в государственное(ые) или муниципальное(ые) учреждение(я), осуществляющее(ие) публично значимые функции, иную(ые) организацию(и) и ее(их) должностному(ым) лицу(ам), в компетенцию которого(ых) входит решение поставленных в обращении вопроса(ов);

«не поддержано» – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, о нецелесообразности предложения, о необоснованности и не удовлетворении заявления или жалобы;

неоднократное обращение – второе и более обращение одного(их) и того(ех) же автора(ов)/заявителя в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления, в одно(у) и то(у) же государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к одному и тому же должностному или уполномоченному лицу по одному и тому же вопросу;

нецензурное обращение – обращение, заявителя(ей), содержащее ненормативную лексику (непристойного характера);

обращение – поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления, в государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к должностному или уполномоченному лицу в письменной форме, в форме электронного документа или в устной форме предложение, заявление или жалоба;

обращение в письменной форме – обращение автора(ов), в котором документированная информация представлена любым типом письма;

обращение в устной форме – обращение заявителя на личном приеме в государственном органе, органе местного самоуправления в государственном или муниципальном учреждении или иной организации, осуществляющем(ей) публично значимые функции, к руководству органа, учреждения или организации либо к уполномоченным на личный прием лицам;

обращение, не поддающееся прочтению, – обращение автора(ов) в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом либо в электронной форме в форматах, не подлежащих обработке в информационных системах соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос(ы), содержащийся(еся) в обращении;

обращение оскорбительного характера – обращение автора(ов), содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, унижающие честь и достоинство личности, в том числе выраженные в неприличной форме;

ответ на запрос – служебный документ, направляемый в письменной форме или в форме электронного документа, установленной действующим законодательством и иными нормативными правовыми актами

государственных органов, правовыми актами органов местного самоуправления, предоставляющих информацию, а в случае, если форма предоставления информации не установлена, то в форме, определенной запросом, а в случае отсутствия информации в запрашиваемой форме, в форме, имеющейся в государственном органе, органе местного самоуправления:

- в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;

- в котором указаны название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации либо размещена в сети «Интернет»;

- в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации в случаях если:

а) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности государственного органа и органа местного самоуправления;

б) запрашиваемая информация не относится к деятельности государственного органа или органа местного самоуправления, в который поступил запрос;

в) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

г) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

д) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых государственным органом, органом местного самоуправления, о проведении анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией;

ответ на обращение – служебный документ, направляемый автору(ам)/заявителю в письменной форме по почтовому адресу либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, в котором содержится информация:

- о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения в письменной форме или в форме электронного документа, содержащая правовое обоснование принятых по результатам рассмотрения содержащего(их)ся в обращении вопроса(ов) решения(ий);

- о возвращении ему жалобы в письменной форме или в форме электронного документа с разъяснением права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, в связи с законодательным запретом направлять жалобы на рассмотрение в

государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие), которого обжалуется;

- о возвращении ему обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении в письменной форме или в форме электронного документа содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нем вопросов или с ответом по существу поставленных в нем вопросов, а также с уведомлением о направлении обращения в компетентные правоохранительные органы в необходимых случаях;

- о невозможности прочтения текста обращения, не поддающегося прочтению, и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и не направлении на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в государственное(ые) или муниципальное(ые) учреждение(я), осуществляющее(ие) публичнозначимые функции, иную(ые) организацию(и) и их должностному(ым) лицу(ам), в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты автора поддаются прочтению;

- о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении в письменной форме или в форме электронного документа содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы в письменной форме или в форме электронного документа по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства – при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

- о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении в письменной форме или в форме электронного документа вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

повторное обращение – второе обращение одного(их) и того(ех) же автора(ов)/заявителя в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления, в одно(у) и то(у) же государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к одному и тому же должностному или уполномоченному лицу по одному и тому же вопросу;

«поддержано» – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы;

предложение – рекомендация автора/заявителя обращения по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления,

развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

принятие мер – выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, решением – «поддержано» по полному фактическому разрешению поставленного в обращении вопроса, то есть по фактической реализации предложения, по фактическому удовлетворению заявления или жалобы;

«разъяснено» – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы;

рассмотрение обращения – действия государственного органа, органа местного самоуправления, должностного либо уполномоченного лица, государственного или муниципального учреждения, осуществляющего публично значимые функции, иной организации и их должностных лиц, предусмотренные Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и направленные на объективное, всестороннее и своевременное принятие решения(й) по существу поставленного(ых) в обращении вопроса(ов);

результат рассмотрения – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, определяющее оценку его рассмотрения: «поддержано», в том числе «меры приняты», «разъяснено» или «не поддержано»;

сопроводительный документ – служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в государственное или муниципальное учреждение, осуществляющее публично значимые функции, иную организацию и их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленного(ых) в обращении вопроса(ов), с приложением обращения автора(ов) для его рассмотрения, либо направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления, к его должностному или уполномоченному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, с приложением запроса;

тематика – тематика, включающая вопросы, объединенные в соответствующие темы, наименование, которой содержится в перечне наименований 21 тематики типового общероссийского тематического классификатора, распределенных по соответствующим тематическим разделам:

пять тематик «Конституционный строй», «Основы государственного управления», «Международные отношения. Международное право», «Гражданское право», «Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий» объединены в тематический раздел «Государство, общество, политика»;

пять тематик «Семья», «Труд и занятость населения», «Социальное обеспечение и социальное страхование», «Образование. Наука. Культура», «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» – в тематический раздел «Социальная сфера»;



пять тематик «Финансы», «Хозяйственная деятельность», «Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело», «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды», «Информация и информатика» – в тематический раздел «Экономика»;

пять тематик «Оборона», «Безопасность и охрана правопорядка», «Уголовное право. Исполнение наказаний», «Правосудие», «Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат» – в тематический раздел «Оборона, безопасность, законность»;

одна тематика «Жилище» включена в тематический раздел «Жилищно-коммунальная сфера»;

тематический классификатор обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, государственного органа или органа местного самоуправления, утвержденный государственным органом или органом местного самоуправления на основании типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, перечень подвопросов, объединенных в соответствующие вопросы, и перечень вопросов, которые ставятся в обращениях авторов в адрес государственного органа или органа местного самоуправления, либо запрашиваемой информации в государственном органе или органе местного самоуправления с отнесением их к соответствующей теме, включенной в соответствующую тематику, которая включена в соответствующий тематический раздел, на основании аннотации обращений с присвоением соответствующих четырехзначных цифровых кодов подвопросам, вопросам, темам, тематикам и тематическим разделам:

тематический раздел - тематический раздел, включающий вопросы, объединенные в соответствующие темы и тематики, наименование, которого содержится в перечне наименований 5 тематических разделов типового общероссийского тематического классификатора «Государство, общество, политика», «Социальная сфера» (в том числе вопросы здравоохранения, культуры, образования, науки, социальной защиты населения, спорта), «Экономика» (в том числе вопросы промышленности, связи, сельского хозяйства, строительства, торговли, транспорта), «Оборона, безопасность, законность», «Жилищно-коммунальная сфера»:

тип жалобы - конкретное содержание жалобы:

просьба автора обращения о восстановлении или защите нарушенных:

- его прав;
- его свобод;
- его законных интересов;
- прав других лиц;
- свобод других лиц;
- законных интересов других лиц;

жалоба на действия (бездействие) должностных и уполномоченных лиц, в результате которых, по мнению автора обращения:

- нарушены его права и свободы;

- созданы препятствия осуществлению его прав и свобод;
- на него незаконно возложена какая-либо обязанность;
- он незаконно привлечен к какой-либо ответственности;

тип заявления - конкретное содержание заявления:

просьба автора обращения:

- о содействии в реализации его конституционных прав;
- о содействии в реализации его конституционных свобод;
- о содействии в реализации конституционных прав других лиц;
- о содействии в реализации конституционных свобод других лиц;

сообщения автора обращения;

- о нарушении законов;
- о нарушении иных нормативных правовых актов;
- о недостатках в работе государственных органов;
- о недостатках в работе органов местного самоуправления;
- о недостатках в работе должностных лиц;
- критика автором обращения:
- деятельности государственных органов;
- деятельности органов местного самоуправления;
- деятельности должностных лиц;

тип предложения - конкретное содержание предложения:

рекомендация автора обращения по совершенствованию:

- законов;
- иных нормативных правовых актов;
- деятельности государственных органов;
- деятельности органов местного самоуправления;

рекомендация автора обращения по развитию общественных отношений:

рекомендация автора обращения по улучшению:

- социально-экономической сферы деятельности государства;
- иных сфер деятельности государства;
- социально-экономической сферы деятельности общества;
- иных сфер деятельности общества;

типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений - перечень тематических разделов, перечень тематик, перечень тем, включенных в соответствующие тематики, перечень вопросов и перечень подвопросов с присвоением соответствующих четырехзначных цифровых кодов подвопросам, вопросам, темам, тематикам и тематическим разделам;

уведомление - служебный документ, направляемый автору:

- о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, государственное или муниципальное учреждение, осуществляющее публично значимые функции, иную организацию и их должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения его обращения в связи с направлением в другой(ие)

государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления или иному(ым) должностному(ым) лицу(ам), в государственный(е) или муниципальное(ые) учреждение(я), осуществляющее(ие) публично значимые функции, иную(ые) организацию(и) и их должностным лицам, (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), запроса документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения;

- о продлении па конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения его обращения с указанием причин продления, являющихся исключительным случаем;

- о направлении (переадресации) запроса в государственный орган, орган местного самоуправления, к его должностному или уполномоченному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации;

- об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать пятнадцати дней сверх установленного Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» срока для ответа на запрос;

уполномоченное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее в государственном органе или органе местного самоуправления функции, предусмотренные Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» либо Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

устный ответ на запрос - информация о деятельности государственных органов, органов местного самоуправления, предоставляемая в устной форме заявителю в ходе приема их руководителями или уполномоченными лицами, либо по телефону справочной службы государственного органа, органа местного самоуправления либо по телефонам должностных лиц, уполномоченных государственным органом, органом местного самоуправления на ее предоставление;

устный ответ на обращение - дающийся заявителю в ходе его личного приема:

- ответ в устной форме с согласия заявителя в случае, если изложенные заявителем в обращении в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, с занесением соответствующей записи в карточки личного приема заявителя;

- отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

электронный документ - документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям и

обработки в информационных системах:

электронное сообщение - адресованная государственному органу, органу местного самоуправления или должностному лицу информация, переданная в форме аудио-сообщения либо смс-сообщения по информационно-телекоммуникационной сети на телефон справочной службы государственного органа, органа местного самоуправления либо по телефонам должностных лиц, уполномоченных государственным органом, органом местного самоуправления на ее предоставление, а также информация, размещенная на адресованных государственному органу, органу местного самоуправления или должностному лицу страницах сайтов в сети «Интернет».

## **II. Требования к Порядку рассмотрения обращений граждан.**

2.1. Обращение, поступившее в администрацию Шумовского сельского поселения подлежит обязательному рассмотрению.

2.2. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан.

Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», глава района, его заместители 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 детей, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится не позднее 15 рабочих дней со дня их регистрации в администрации поселения.

По запросам устанавливается срок исполнения – 15 дней. Продление срока не предусмотрено.

2.3. Требования к письменному обращению граждан.

Письменное обращение гражданина, в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления администрации поселения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего 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 и дату.

В случае необходимости в подтверждение 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 (последнее - при 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.

2.4. Условия, сроки и время личного приема граждан в администрации поселения.

Личный прием граждан в администрации поселения ведут глава поселения и муниципальные служащие в соответствии с графиком, утверждаемым главой поселения на год.

Непосредственную организацию личного приема граждан в администрации поселения и консультации граждан о порядке проведения личного приема осуществляет специалист администрации ежедневно с 8.00 до 15.00, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день - с 8.00 до 12.00.

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. Предварительная запись на прием к главе поселения производится у специалиста администрации.

Специалисты администрации оказывают информационно - консультационную помощь.

При личном приеме гражданин предъявляет паспорт.

2.5. Порядок подготовки и проведения приемов граждан в режиме видеоконференц-связи.

Видеоприем проводит уполномоченное лицо администрации поселения по графику, утвержденному главой поселения.

Участие в видеоприеме в зависимости от поручения принимает глава района или муниципальные служащие, заявленное по теме видеоприема.

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

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».

Рабочие места служащих, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими организовать исполнение функции в полном объеме, обеспечивается доступ в сеть интернет, выделяются бумага, расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения функции по рассмотрению 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 обращения гражданина является предоставление заявителю письменного ответа по существу поставленных вопросов или уведомления о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, другой 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.

#### 2.7. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

1) 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 подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

2) 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;

3) 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;

4) 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) 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;

б) 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 или обстоятельства, глава района, либо его заместителями, уполномоченные на то лица 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 орган или одному и тому же

должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

7) в случае поступления в администрацию Красноармейского района или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" органа местного самоуправления, 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;

8) 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 администрацию района соответствующему должностному лицу.

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

Последовательность действий:

- 3.1. прием письменных обращений граждан;
- 3.2. прием от граждан (пользователей информации) запросов о предоставлении информации о деятельности администрации района;
- 3.3. регистрация поступивших письменных обращений граждан;
- 3.4. направление обращений граждан исполнителю на рассмотрение;
- 3.5. рассмотрение обращений граждан;
- 3.6. регистрация письменных электронных обращений граждан;
- 3.7. прием сообщений о фактах коррупции в администрации поселения производится по телефону (8 351 50) 29 164, (8 351 50) 29 104;
- 3.8. личный прием граждан;
- 3.9. постановка обращений граждан на контроль;
- 3.10. продление срока рассмотрения обращений граждан;
- 3.11. оформление ответов на обращения граждан;
- 3.12. предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- 3.13. формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве;

3.14. размещение данных о результатах рассмотрения обращений граждан на информационном ресурсе ССТУ.РФ.

3.1. Прием письменных обращений граждан:

1) основанием для начала рассмотрения письменного обращения гражданина является личное обращение гражданина в администрацию района или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом государственных органов, других органов местного самоуправления;

2) обращение может быть подано 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 к специалисту администрации;

4) прием письменных обращений, непосредственно от граждан производится служащими администрации. По просьбе обратившегося гражданина на копии его заявления ставится штамп с указанием даты приема заявления и сообщается телефон для справок;

5) обращения, поступившие по факсу, по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращении;

б) поступившие обращения граждан подлежат ежедневному учету их количества в программе ЕАИС «Обращения граждан».

3.2. Прием от граждан (пользователей информации) запросов о предоставлении информации о деятельности администрации поселения:

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 специалисту администрации;

3) прием письменных запросов непосредственно от пользователей информации производится служащими администрации поселения;

4) запросы регистрируются в течение 3 дней с момента поступления с использованием ЕАИС «Обращения граждан»;

5) зарегистрированные запросы ежедневно с резолюцией главы и муниципальными служащими передаются на рассмотрение в соответствии с компетенцией;

б) запросы могут быть рассмотрены муниципальными служащими администрации поселения, либо направлены, на рассмотрение в органы местного самоуправления района (далее именуются – органы местного самоуправления) в соответствии с их компетенцией;

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



8) доступ пользователей информации к информации о деятельности администрации поселения ограничивается в случаях, если указанная информация отнесена в установленном федеральным законом порядке к сведениям, составляющим государственную или иную охраняемую законом тайну;

9) поступившие в администрацию поселения запросы рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации у специалиста администрации;

10) информация предоставляется в порядке, установленном статьями 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».

### 3.3. Регистрация поступивших письменных обращений граждан:

1) поступившие в администрацию поселения письменные обращения граждан регистрируются в течение 3 дней с момента поступления в единой автоматизированной информационной системе «Обращения граждан» (далее именуется - ЕАИС «Обращения граждан»);

2) приложенные к обращению документы (паспорта, трудовые книжки и другие), денежные знаки, ценные бумаги на хранение не принимаются. Составляется акт, подписываемый главой и двумя служащими. 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;

3) служащий, осуществляющий аннотацию обращений, проставляет в правом верхнем углу левой страницы письма регистрационный штамп администрации Шумовского 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), прочитывает обращение, выявляет поставленные заявителем вопросы, проверяет обращение на повторность и направляет главе поселения на рассмотрение;

4) в электронной регистрационно-контрольной карточке ЕАИС «Обращения граждан» указывается:

дата обращения (проставляется автоматически в момент первоначального сохранения обращения), форма обращения, фамилия, имя, отчество заявителя (при наличии, в именительном падеже), адрес, место работы, должность, категория, пол. Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. 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, виды и типы вопросов, в соответствии с общероссийским тематическим классификатором, кем рассмотрено обращение, количество листов;

оперативная и дополнительная информация о ходе работы с обращением (в окне "Комментарии");

скан обращения, содержание обращения, основная и дополнительная резолюции, перечень исполнителей, отметка о постановке на контроль, дата отправки исполнителю, прикрепленные ответы по результатам рассмотрения обращения;

5) зарегистрированные обращения ежедневно передаются главе поселения, затем исполнителям в соответствии с компетенцией.

#### 3.4. Направление обращений граждан исполнителю на рассмотрение:

1) письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы района, 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 района или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления района или соответствующим должностным лицам.

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

2) за подписью главы поселения готовятся разъяснения (сообщения, уведомления) в случае, если:

в обращении обжалуется судебное решение;

в обращении содержатся нецензурное либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровья и имуществу должностного лица, а также членов семьи;

текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу (если 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 (в случае принятия решения в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

Ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

#### 3.5. Рассмотрение обращений граждан:

1) обращения могут рассматриваться непосредственно в структурных подразделениях администрации поселения (в том числе с выездом на место),

или их рассмотрение может быть поручено государственному органу или конкретному должностному лицу, либо направлены на рассмотрение в органы местного самоуправления района в соответствии с их компетенцией;

2) поступившие в структурные подразделения администрации поселения обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации у специалиста администрации, обращения о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации.

3) в случае если поручение о рассмотрении обращения дается государственным органам и их должностным лицам или обращение направлено на рассмотрение в орган местного самоуправления района в соответствии с его компетенцией, исполнитель оформляет уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение на рассмотрение и откуда он получит ответ;

4) документы, направленные на исполнение нескольким соисполнителям, направляются на исполнение в копиях. При этом необходимое количество копий документов для отправки готовится служащими организационного отдела. Контроль за сроками исполнения осуществляет организационный отдел. Ответ заявителю готовит каждый исполнитель, указанный в поручении, сбор информации – за исполнителем, указанным в резолюции первым, если указано несколько исполнителей;

5) заявления, поступившие на главу поселения по земельным вопросам, регистрируются в журнале регистрации заявлений и перенаправляются в КУИиЗО для рассмотрения подготовки ответов. Рассмотрение обращений по земельным вопросам возлагается на КУИиЗО (кроме жалоб, которые рассматриваются в установленном порядке);

б) Организация работы по обращениям населения через социальные сети возложена на специалистов администрации

Если обращение поставлено на контроль федеральными органами государственной власти, подготовку ответа им осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым, или указание подготовить ответ дается конкретному исполнителю. Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока исполнения поручения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа;

5) 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, других органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

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

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

б) 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 представлять 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;

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

Если в обращениях граждан приведены факты коррупции в администрации поселения указанные обращения направляются в комиссию по противодействию коррупции в Красноармейском муниципальном районе.

3.6. Регистрация поступивших письменных электронных обращений граждан:

1) поступившие в организационный отдел письменные электронные обращения граждан регистрируются в течение 3 дней с момента поступления в ЕАИС «Обращения граждан»;

2) ежедневно зарегистрированные письменные и электронные обращения, распечатанные на бумажном носителе, передаются главе поселения или муниципальным служащим на рассмотрение в соответствии с компетенцией.

3.7. Прием сообщений о фактах коррупции в администрации Шумовского сельского поселения на «Телефон (8 351 50) 29 164 или (8 351 50) 29 104».

«Телефон (8 351 50) 29 164 или (8 351 50) 29 104» администрации поселения обеспечивает гражданам возможность обращаться по телефону с сообщениями о фактах коррупции в администрации поселения.

Регистрацию поступивших сообщений осуществляют служащие администрации поселения.

Сообщения, не содержащие информации о фактах коррупции в органах местного самоуправления и администрации поселения, не рассматриваются.

Сообщения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, не рассматриваются.

Служащие администрации направляют сообщения о фактах коррупции главе поселения для резолюции, обращения рассматриваются в порядке, установленном для письменных обращений.

Сообщения, содержащие факты коррупции в органах местного самоуправления и администрации поселения, направляются в течение 7 дней с

момента регистрации в государственный орган в соответствии с компетенцией, с уведомлением комиссии по соблюдению требований к служебному поведению муниципальных служащих Красноармейского муниципального района и урегулированию конфликта интересов.

### 3.8. Личный прием граждан:

1) консультации граждан о порядке проведения личного приема в администрации поселения осуществляет специалист администрации;

2) консультации граждан осуществляются в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего их личность, служащим администрации, отвечающим за организацию личного приема;

3) правом личного приема в первоочередном порядке обладают Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды I и II групп, ветераны и инвалиды боевых действий, родители (опекуны, попечители приемных родителей), на попечении которых находится трое и более детей, дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей;

4) служащий администрации консультирует заявителя не более 15 минут, разъясняя порядок разрешения его вопроса, оформляет карточку личного приема гражданина на бумажном носителе;

5) проводится проверка истории обращений гражданина, осуществляется подборка всех имеющихся служащих администрации материалов, касающихся данного заявителя;

б) если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию главы поселения, гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться;

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

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

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 личного 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, то ответ на

обращение может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина и отметка в карточке.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

14) должностное лицо, ведущее личный прием, принимает решение о постановке обращения на контроль;

15) после завершения личного приема должностными лицами и согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, готовятся сопроводительные письма, за подписью главы поселения.

Служащий администрации осуществляет рассылку документов исполнителям;

16) ответ заявителю подписывает глава района, в его отсутствие – исполняющий обязанности главы.

Если должностное лицо дает дополнительное поручение, то в КРК делается отметка о продлении срока, но не более чем на 30 дней. Материалы направляются исполнителю, который обязан уведомить гражданина о продлении срока;

### 3.9. Постановка на контроль обращений граждан:

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, председателя Правительства Челябинской области и его заместителей, главы района и его заместителей;

3) на обращения, взятые на контроль, перед направлением их на рассмотрение готовится сопроводительное письмо;

4) контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляют специалисты администрации;

5) за 10 дней до срока исполнения служащие администрации делают напоминание исполнителям об истечении срока исполнения.

### 3.10. Продление срока рассмотрения обращений граждан:

1) в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 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 поселения, продляется путем направления исполнителем уведомления в адрес главы поселения и заявителя с указанием причины продления.

Обращение гражданина, поступившее в администрацию 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 Администрации Президента Российской Федерации, аппарате Правительства Российской Федерации и иных федеральных органах государственной власти, в органах власти Челябинской области (далее именуются - вышестоящие органы власти), продляется путем направления уведомления за подписью должностного лица, давшего поручение. Заявитель в обязательном порядке уведомляется исполнителем о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причин продления.

Контрольное обращение считается исполненным только после направления подписанного главой поселения ответа в вышестоящий орган государственной власти.

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

4) в случае продления срока рассмотрения обращения в КРК делается соответствующая отметка;

### 3.11. Оформление ответов на обращения граждан:

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

2) ответы в федеральные органы государственной власти об исполнении поручений по рассмотрению обращений граждан подписывает глава поселения. Ответ 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.

На коллективные обращения 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 хранятся в деле;

б) ответы оформляются на бланках установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству в аппарате администрации района. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона, ставится подпись исполнителя на первом экземпляре ответа, исполнитель несет ответственность за правильное оформление ответа.

Ответственным исполнителем проверяется правильность оформления ответа. Исполнитель указывает адрес, по которому должен быть направлен ответ;

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

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

9) ответ подписывается главой поселения.

Краткое содержание ответа заносится в КРК ЕАИС «Обращения граждан»;

10) При поступлении ответа служащими администрации в КРК делается отметка о дате поступления ответа и заносится его краткое содержание и результат рассмотрения обращения («удовлетворено», «разъяснено», «отказано», «меры приняты»);

11) обращения, снятые с контроля, помещаются в архив;

12) подборка материалов в архиве хранится под номером, присвоенным во время регистрации обращения;

3.12. 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 служащим администрации, ответственным за организацию личного приема, и другими служащими администрации - 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: распределении обязанностей между заместителями главы района, заместителями главы района; порядке работы с обращениями граждан в администрации района; графике приема граждан главы района и его заместителей;

5) справочная информация по рассмотрению предоставляется заявителям ежедневно с 8.00 до 15.00, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день — с 8.00 до 12.00;

б) при получении запроса по телефону служащий администрации:

- называет наименование органа, в который обратился 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 служащим администрации;

7) во время беседы с заявителем служащий администрации должен четко произносить слова, избегать «параллельных» разговоров с окружающими людьми;

3.13. 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 для хранения в архиве, где располагаются с учетом номера, присвоенного во время регистрации в ЕАИС «Обращения граждан».

Допускается оформление отдельных папок по многократным обращениям одного гражданина, «прямым линиям», «выездным приемам» и в других случаях;

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;

5) исполнителям запрещается изымать из переписки документы.

3.14. Данные о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в администрацию поселения в письменной форме или в форме электронного документа, систематически размещаются на информационном ресурсе ССТУ.РФ (далее ССТУ.РФ) в разделе «Результаты рассмотрения обращений» (далее результаты).

Выгрузка результатов осуществляется из ЕАИС «Обращения граждан».