

АДМИНИСТРАЦИЯ  
Шумовского сельского поселения  
Красноармейского муниципального района Челябинской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ № 53

16 сентября 2024 года

с.Шумово

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Шумовского сельского поселения Красноармейского муниципального района

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Шумовского сельского поселения Красноармейского муниципального района (далее по тексту – Порядок).

2. Специалистам администрации Шумовского сельского поселения при осуществлении должностных полномочий руководствоваться настоящим Порядком.

3. Постановление администрации Шумовского сельского поселения Красноармейского муниципального района от 07.11.2022г. № 82 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Шумовского сельского поселения Красноармейского муниципального района Челябинской области», признать утратившими силу.

4. Организацию выполнения настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Шумовского сельского поселения

В.Ф. Докунин

УТВЕРЖДЕНО  
постановлением администрации  
Шумовского сельского поселения  
Красноармейского муниципального  
района от 16.09.2024 г. № 53

## **ПОРЯДОК рассмотрения обращений граждан в администрации Шумовского сельского поселения**

### **I. Общие положения.**

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

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.

1.4. Организация работы с обращениями граждан возложена на должностное лицо – специалиста администрации, назначенное главой поселения (далее - специалист администрации).

Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение обращений граждан в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной системы «Единый

портал государственных и муниципальных услуг (функций)» и устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема.

Регистрация поступивших в администрацию поселения обращений осуществляется в регистрационно-контрольной карточке обращений и в единой автоматизированной информационной системе «Обращения граждан» Правительства, органов исполнительной власти и местного самоуправления Челябинской области (далее – ЕАИС «Обращения граждан»).

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Адрес интернет – сайта <https://shumovo.eps74.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 специалистом администрации поселения по адресу: 456680, Челябинская область, Красноармейский район, с. Шумово, ул. Школьная, д.2а.

По телефону 8 (35150) 29-164 граждане могут сообщить о фактах взяточничества и использования служебного положения в личных целях и других проявлениях коррупции, с которыми они сталкиваются при взаимодействии с должностными лицами администрации Березовского сельского поселения.

Обращения о фактах коррупции в администрации поселения передаются для рассмотрения в ОМВД России по Красноармейскому району Челябинской области и в комиссию по противодействию коррупции в Красноармейском муниципальном районе, так же о фактах коррупции в органах исполнительной власти и местного самоуправления можно сообщить по бесплатному многоканальному телефону 8-800-300-76-00.

#### 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:

обращение гражданина (далее обращение) – направленное в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

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, в том числе с использованием федеральной

государственной информационной системы Единый портал , или устной форме в администрацию поселения;

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

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

вопросы местного значения, вопросы непосредственного обеспечения жизнедеятельности населения муниципального образования, решение которых в соответствии с Конституцией Российской Федерации и Федеральным законом от 6 октября 2003 года №. 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» осуществляется населением и (или) органами местного самоуправления самостоятельно;

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;

жалоба – просьба автора / заявителя обращения о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод, или законных интересов других лиц;

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:

за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, необходимые для рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2 части 1 и частью 2 статьи 10 Федерального закона;

заявитель - гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, представитель объединения граждан, в том числе юридических лиц, обратившийся в устной форме в государственный орган, орган местного самоуправления, государственное или муниципальное

учреждение или иную организацию. осуществляющее(ую) публично значимые функции, к руководителю соответствующего органа, учреждения или организации, уполномоченному лицу;

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;

информационная система - совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств;

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;

контрольное обращение – обращение автора(ов), направленное должностным лицом либо уполномоченным лицом с сопроводительным документом для рассмотрения в иной(ые) государственной(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления и (или) иному(ым) должностному(ым) лицу(ам), в государственное(ые) или муниципальное(ые) учреждение(я), осуществляющее(ие) публично значимые функции, иную(ые) организацию(и) и их должностному(ым) лицу(ам), в компетенцию которого(ых) входит решение поставленного(ых) в обращении вопроса(ов), с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения данного обращения;

копия обращения – обращение, полностью воспроизводящее информацию подлинного обращения и все его внешние признаки или часть их;

круг заявителей – граждане, общественные объединения, в том числе юридические лица, иностранные граждане и лица без гражданства.

«материалы на ознакомление» – текст, не относящийся к предложениям, заявлениям и жалобам, с приложением печатной продукции (журналы, газеты, книги, буклеты, листовки и т.п.), рукописей, аудио- и видеоматериалов или иной продукции, либо печатная продукция (журналы, газеты, книги, буклеты, листовки и т.п.). рукописи, аудио- и видеоматериалы или иная продукция без сопроводительного текста;

«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) 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 обращение» – текст, не имеющий смысла, либо направляемый для ознакомления, либо содержащий поздравление, соболезнование, либо положительную оценку деятельности, либо просьбу, не основанную на законе, и не соответствующий требованиям, предъявляемым Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» к запросам, не являющийся ни открытым письмом, ни электронным сообщением;

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

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

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) публично значимые 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(их) 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 на 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

липу, 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. Сроки рассмотрения обращений в письменной форме 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 поселения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Рассмотрение обращений в письменной форме 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. поселения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.

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

**2.2. Обращение в письменной форме в обязательном порядке предусматривает либо наименование органа (далее администрация 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 должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения), изложение сути обращения, личную подпись и дату.**

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

### **2.3. Требования к обращению в форме электронного документа.**

В обращении, поступившем в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронном виде.

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

Личный прием граждан в администрации поселения ведет глава поселения.

Непосредственную организацию личного приема граждан главой в администрации поселения, консультации граждан о порядке проведения личного приема граждан осуществляет специалист администрации ежедневно с понедельника по пятницу с 8.00 до 16.00.

График личного приема граждан главой утверждается главой поселения на год, доводится до сведения населения путем размещения в доступном месте

(холл в администрации поселения на стенде «объявления», а также на официальном сайте в сети Интернет.

Специалист администрации оказывает информационно-консультационную помощь.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.5. 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».

Рабочее место служащего, осуществляющего рассмотрение обращений граждан, оборудуется компьютером и оргтехникой, обеспечивается доступ в сеть Интернет, присваивается электронный адрес (e-mail: [shumovo@mail.ru](mailto:shumovo@mail.ru)), выделяется бумага, расходные материалы, канцелярские товары.

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

2.6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения по существу.

Обращение не рассматривается по существу, если:

- в обращении в письменной форме не указаны 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 деянии, а также о лице, его подготавливаемом, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- в обращении обжалуется судебное решение (обращение в течение 7 дней со дня регистрации подлежит возврату гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);

- в обращении в письменной форме 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;

- текст обращения в письменной форме 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддается прочтению;

В случае если текст обращения в письменной форме 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

- в обращении гражданина в письменной форме 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 поселения 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;

- в случае поступления обращения в письменной форме, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона на официальном сайте администрации поселения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение 7 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;

- 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 к 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.**

#### **3.1. Последовательность действий:**

- прием обращений в письменной форме от граждан;
- прием обращений в форме электронного документа;
- прием от граждан (пользователей информации) запросов о предоставлении информации о деятельности администрации поселения;
- регистрация поступивших обращений граждан;
- направление обращений граждан 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.

### 3.2. Прием обращений в письменной форме от граждан:

1) основанием для начала рассмотрения обращения в письменной форме является личное обращение гражданина в администрацию поселения или поступление обращения от гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов;

2) обращение может быть подано непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, фельдъегерской связью, в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг»;

3) обращения, присланные по почте, поступившие по телеграфу, электронной почте и с Единого портала и документы, связанные с их рассмотрением, поступают приемную администрации поселения;

4) прием обращений в письменной форме непосредственно от граждан производится специалистом администрации. По просьбе обратившегося гражданина на копии его заявления ставится штамп администрации поселения с указанием даты приема заявления и сообщается телефон для справок;

5) поступившие обращения граждан подлежат ежедневному учету в книге регистрации обращений граждан, в ЕАИС «Обращения граждан» и направляются главе поселения для рассмотрения.

### 3.3. Прием обращений в форме электронного документа (далее – электронные обращения):

1) электронные обращения граждан поступают на электронную почту администрации поселения, с электронной почты, в том числе с Единого портала администрации поселения;

2) поступившие электронные обращения подлежат регистрации в ЕАИС «Обращения граждан».

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



1) запрос гражданина (пользователя информации) поступает в устной форме, письменной форме или в форме электронного документа;

2) запросы, направленные по почте, поступившие по телеграфу и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в приемную администрации поселения;

3) запросы в форме электронного документа поступают в приемную администрации в соответствии с ч. 1 п. 14 настоящего Порядка;

4) прием письменных запросов непосредственно от пользователей информации производится специалистом администрации поселения;

5) запросы регистрируются в течение 3 дней с момента поступления;

6) зарегистрированные запросы ежедневно с резолюцией главы передаются на рассмотрение в соответствии с компетенцией;

7) запрос информации по вопросам, не относящимся к компетенции администрации поселения, направляется в течение 7 дней со дня регистрации соответствующему должностному лицу, в орган государственной власти, орган местного самоуправления;

8) должностное лицо, которому направлен запрос, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пункте 11 настоящего Порядка;

доступ гражданина (пользователя 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) запрос рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации;

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».

3.5. Регистрация поступивших обращений в письменной форме и электронных обращений граждан:

1) поступившие в приемную администрации обращения в письменной форме и электронные обращения граждан, в том числе с Единого портала регистрируются в журнал регистрации письменных обращений граждан в течение 3 дней с момента поступления;

2) приложенные к обращению документы (паспорта, трудовые книжки и др.), денежные знаки, ценные бумаги на хранение не принимаются. Составляется акт, подписываемый специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан 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) специалист проставляет в правом нижнем углу первой страницы письма регистрационный номер и дату 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;

4) в регистрационно-контрольной карточке обращений указывается:

- дата обращения, форма обращения, фамилия, имя, отчество заявителя (последнее – 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 или 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;

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

5) ежедневно зарегистрированные обращения в письменной форме и электронные обращения, распечатанные на бумажном носителе, передаются главе поселения, затем исполнителям на рассмотрение в соответствии с компетенцией.

3.6. Направление обращений граждан на рассмотрение по компетенции:

1) обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации 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 федеральные органы государственной власти и иные организации, осуществляющие публично значимые функции (далее – иные организации), обращения направляются в установленном порядке на бумажном носителе;

2) в случае если решение поставленных в обращении в письменной форме 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.

Обращения в письменной форме о фактах возможных нарушений в сфере миграции рассматриваются главой поселения и направляются в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа

исполнительной власти в сфере внутренних дел с уведомлением гражданина, направившего обращения, о переадресации его обращения;

3) в течение 7 дней со дня регистрации за подписью главы поселения готовятся и направляются ответы (разъяснения, сообщения, уведомления) 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 обращения в письменной форме 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);

- текст обращения в письменной форме 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;

- в обращении, содержится вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации поселения, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, 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;

- в обращении в письменной форме гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении, по результатам проверки на повторность и неоднократность, не приводятся новые доводы или обстоятельства (в случае принятия решения в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона). Предварительно заявителю направляется ответ с предупреждением о возможности прекращения переписки по данному вопросу;

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

### 3.7. Рассмотрение обращений граждан:

1) обращения могут рассматриваться непосредственно главой поселения (в том числе с выездом на место) или направлены на рассмотрение в государственные органы, органы местного самоуправления, конкретному должностному лицу в соответствии с его компетенцией;

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

В случае, если в связи с вышеуказанным запретом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд;

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

3) в федеральные органы государственной власти и иные организации, обращения направляются в установленном порядке на бумажном носителе по первому адресу в подлиннике, во второй и последующие – в копиях. При этом необходимое количество копий документов для отправки готовится специалистом администрации. Контроль за сроками исполнения осуществляет специалист администрации. Ответ заявителю готовит каждый адресат, на имя которого направлено обращение.

Если обращение поставлено на контроль федеральными органами государственной власти, подготовку проекта ответа осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым, или указание подготовить проект ответа дается конкретному должностному лицу. Другие адресаты не позднее 7 дней до истечения срока представляют ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа;

4) должностное лицо, в компетенцию которого входит рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 11 настоящего Порядка;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, 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;

5) должностное лицо, которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу по основаниям, указанным в пункте 11 настоящего Порядка;

б) если в обращении в письменной форме не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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;

7) при рассмотрении обращения гражданин имеет право:

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

Представленные дополнительные документы и материалы направляются за подписью должностного лица, рассмотревшего первичное обращение, в государственные органы власти, местного самоуправления или должностным лицам, в которые первичное обращение направлено для рассмотрения по компетенции вопросов.

При поступлении обращения с просьбой об истребовании документов, автору направляется сообщение в письменной форме по почтовому адресу (при наличии), либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, либо уникальному идентификатору личного кабинета на Едином портале, указанному в обращении, о необходимости лично обратиться в приемную администрации для получения запрашиваемых документов и материалов;

б) 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;

Ознакомление гражданина с документами и материалами (далее – ознакомление), осуществляется на основании заявления, направленного в письменной форме, в форме электронного документа или изложенного в устной форме в ходе личного приема уполномоченным лицом.

Дата для ознакомления может быть определена по согласованию с гражданином в ходе личного приема, по телефону, указанному в обращении, направлением сообщения в электронной форме, в течение 10 дней с момента поступления заявления. При отсутствии в обращении номера контактного телефона или адреса электронной почты, заявителю направляется письменный ответ с изложением порядка ознакомления.

В случае поступления обращения об ознакомлении в ходе личного приема, а также небольшого объема запрашиваемой информации, документы и материалы по обращению предоставляются заявителю непосредственно в день обращения.

Ознакомление проходит в присутствии специалиста администрации, ответственного за хранение документов.

Заявитель вправе делать выписки, осуществлять фотографирование, снимать копии текста обращения, ответов и других документов,

адресованных и ранее направленных ему с использованием собственных технических средств.

Для ознакомления предоставляются документы и материалы не более чем за 5 лет.

По завершении ознакомления в карточке личного приема делается соответствующая запись, ставится подпись ознакомившегося лица;

в) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона.

В случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона, на основании обращения с просьбой о предоставлении информации, затрагивающей интересы неопределенного круга лиц, в частности обжалование судебного решения в отношении неопределенного круга лиц, заявителю направляется уведомление о переадресации его обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. Ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальных сайтах данных государственных органов или органов местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с соблюдением запрета на разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия;

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

д) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

Поступившее заявление направляется за подписью должностного лица, рассмотревшего первичное обращение, в органы исполнительной власти, местного самоуправления или должностным лицам, куда для рассмотрения по компетенции было направлено первичное обращение для прекращения рассмотрения обращения.

### 3.8. Личный прием граждан:

1) организация личного приема главой поселения, консультации граждан о порядке проведения личного приема главой, личный прием граждан, осуществляет специалист администрации ежедневно, с понедельника по пятницу с 8.00 до 16.00.

2) заявители приглашаются согласно очереди;

3) прием граждан осуществляется в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего их личность.

4) 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;

5) специалист администрации разъясняет гражданину порядок разрешения его вопроса, оформляет карточку личного приема гражданина, вносит данные на ССТУ через ЛАРМ ЕС ОГ;

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

7) личный прием главы поселения осуществляется на основании графика приема граждан;

8) запросы дополнительных документов и материалов, необходимых для проведения личного приема, в установленном порядке направляются в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу за подписью главы поселения;

9) материалы к личному приему главы поселения (оригинал письменного обращения, карточка личного приема, другие предоставленные гражданином документы) передаются главе поселения;

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

11) обращение в письменной форме гражданина, переданное в ходе личного приема, рассматривается в установленном порядке;

12) 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 также предоставлен ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу;

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

14) 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.

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

15) глава поселения принимает решение о постановке обращения на контроль;

16) по результатам личного приема главой поселения дается поручение компетентным лицам для дальнейшей работы по проблеме заявителя, поставленной на контроль по результатам личного приема, с указанием контрольного срока исполнения.

Специалист администрации осуществляет рассылку документов исполнителям в установленном порядке на бумажном носителе;

17) по итогам приема в карточке личного приема делается отметка о результатах приема;

18) ответ заявителю подписывает глава поселения.

Если не поступает дополнительных поручений, обращение снимается с контроля главой поселения.

Если глава поселения дает дополнительное поручение, то в регистрационно-контрольной карточке обращений 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 обращений граждан на контроль:

1) на контроль ставятся обращения граждан, в которых сообщается о конкретных нарушениях их законных прав и интересов, содержащие вопросы защиты прав детей, сообщения о возможных авариях и иных чрезвычайных ситуациях, по вопросам, имеющим общественное значение, поступившие в ходе личного приема главы поселения, а также с целью устранения недостатков в работе администрации поселения;

2) контрольные поручения по обращениям, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, других министерств и ведомств Российской Федерации, Аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации, главного федерального инспектора по Челябинской области, Законодательного Собрания Челябинской области, территориальных органов федеральных органов государственной власти подлежат исполнению в установленные действующим законодательством сроки;

3) контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист администрации;

4) за 10 дней до срока исполнения специалист администрации делает напоминание исполнителям об истечении срока рассмотрения обращения.

### 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.

3) обращение гражданина снимается с контроля главой поселения.

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 регистрационно-контрольной карточке обращения делается соответствующая отметка.

### 3.11. Оформление ответов на обращения граждан:



1) ответ подписывается главой поселения;  
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, поставленных 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) в ответах на обращения опосредованных лиц предлагается представить доказательства согласия гражданина на обработку персональных данных, оформленного в установленном порядке. Одновременно в ответе гражданину направляется рекомендация самостоятельно обратиться в письменной форме или в форме электронного документа на официальный сайт администрации поселения для обеспечения гарантированной защиты персональных данных и неразглашения сведений, касающихся частной жизни заявителя;

6) в ответах заявителям, направившим заявление или жалобу в интересах других лиц, направляются разъяснения по существу поставленного в обращении вопроса, без разглашения сведений о персональных данных и частной жизни лиц, в интересах которых направлено обращение. Информация, содержащая персональные данные, предоставляется при наличии доказательства согласия гражданина, в интересах которого направлено обращение, оформленного в установленном порядке;

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

8) если в обращении в письменной форме гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу в соответствии с ранее направленными в администрацию поселения обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, принимается решение о прекращении переписки по данному вопросу при условии, что ранее обращения направлялись в один и тот же орган, или одному и тому же должностному лицу.

При поступлении повторного обращения заявителю направляется ответ с разъяснениями по существу поставленных вопросов и возможностью предупреждения о прекращении переписки.

При поступлении дальнейших обращений по вышеуказанному вопросу заявителю направляется ответ о прекращении переписки с разъяснением его права обжаловать соответствующее действие (бездействие) в суд;

9) 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;

10) ответы оформляются на бланках установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству в администрации поселения. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона;

11) специалистом администрации проводится проверка правильности оформления ответа. При необходимости ответ возвращается для доработки;

12) если соблюдены требования к оформлению, ответ с подборкой материалов передается главе поселения, который принимает решение о дальнейшей работе с обращением (дается дополнительное поручение или обращение снимается с контроля);

13) если не поступает дополнительного поручения, обращение снимается с контроля;

14) ответы на обращения поступают в администрацию поселения в электронном виде или на бумажных носителях .

Скан ответа заносится в ЕАИС «Обращения граждан» специалистом администрации, делается отметка о результате рассмотрения («поддержано», в том числе «меры приняты», «не поддержано», «разъяснено»);

Ответы на обращения, из Правительства Челябинской области направляются заявителям или в вышестоящие органы власти (по контрольным обращениям) в письменном виде или в электронном виде с помощью почтовой программы. Ответ, отправленный в электронном виде, передается в архив на бумажном носителе с обязательным подтверждением его отправки заявителю в установленный срок;

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

16) подборка материалов в архиве хранится под номером, присвоенным во время регистрации обращения.

3.12. Все исходящие документы по обращению (уведомление, напоминание, ответ, служебная записка) в обязательном порядке содержат ссылку на номер соответствующего обращения.

3.13. 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 осуществляет специалист администрации;

3) информация предоставляется во время устных консультаций специалистом 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 сроках рассмотрения обращения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- об отказе в рассмотрении обращения;

- о нормативно-правовых актах, регулирующих работу с обращениями граждан;

- о порядке работы с обращениями граждан в администрации поселения;

- о графике приема граждан главой поселения;

5) при получении запроса по телефону специалист 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;

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

3.14. 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 регистрационно-контрольной карточке обращений граждан;

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.

б) выдача копий документов по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица производится с разрешения главы поселения.

3.15. 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 в разделе «Результаты рассмотрения обращений».

Выгрузка результатов рассмотрения обращений осуществляется из ЕАИС «Обращения граждан».

