



АДМИНИСТРАЦИЯ  
СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
«СЕЛО ТРОИЦКОЕ»

Нанайского муниципального района Хабаровского края

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

17.12.2013 № 108  
с. Троицкое

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения «Село Троицкое» Нанайского муниципального района

На основании Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановления Правительства Российской Федерации от 03 декабря 2012 г. № 1254 «О внесении изменения в пункт 1 Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг», постановления Губернатора Хабаровского края от 26 июня 2013 г. № 50 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в Правительство Хабаровского края» администрация сельского поселения «Село Троицкое» Нанайского муниципального района Хабаровского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения «Село Троицкое» Нанайского муниципального района.

2. Опубликовать настоящее постановление в Сборнике муниципальных правовых актов сельского поселения «Село Троицкое» Нанайского муниципального района Хабаровского края и разместить его на официальном сайте органов местного самоуправления «Село Троицкое» Нанайского муниципального района Хабаровского края ([www.troiskoe-nanay.ru](http://www.troiskoe-nanay.ru)).

3. Признать утратившим силу постановление администрации сельского поселения «Село Троицкое» Нанайского муниципального района от 28.06.2012 № 64 «Об утверждении административного регламента администрации сельского поселения «Село Троицкое» Нанайского муниципального района по предоставлению муниципальной услуги «Рассмотрение обращений граждан в администрации сельского поселения».

Глава сельского поселения

С.В. Нургутдинов

УТВЕРЖДЕНО  
постановлением администрации  
сельского поселения  
«Село Троицкое»  
Нанайского муниципального района  
от 17.12.2013 № 108

## ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения «Село Троицкое» Нанайского муниципального района

### I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения «Село Троицкое» Нанайского муниципального района (далее – Положение) разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию сельского поселения «Село Троицкое» Нанайского муниципального района (далее – администрация сельского поселения), а также совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов.

1.2. Настоящее Положение определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в администрации сельского поселения.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений:

- иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;
- объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.4. Понятия и термины, применяемые в настоящем Положении, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон).

1.5. В администрации сельского поселения рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в их компетенции.

1.6. Рассмотрение обращений граждан производится главой сельского поселения, заместителем главы администрации сельского поселения, специалистами администрации сельского поселения.

Продолжение  
Положения о порядке рассмотрения обращений  
граждан, поступивших в администрацию сельского  
поселения «Село Троицкое» Нанайского  
муниципального района

1.7. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляет специалист, отвечающий за ведение делопроизводства в администрации сельского поселения (далее – специалист по ДОУ).

1.8. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.9. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в администрации сельского поселения;
- с использованием средств телефонной связи, каналов передачи данных и обработки информации, электронно-вычислительной техники;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе сети «Интернет», публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

1.10. Сведения о местонахождении администрации сельского поселения, полный почтовый адрес администрации сельского поселения, контактные телефоны, требования к письменному обращению, в том числе направляемому по электронной почте, размещаются:

- на официальном сайте органов местного самоуправления сельского поселения «Село Троицкое» Нанайского муниципального района Хабаровского края [www.troiskoe-nanay.ru](http://www.troiskoe-nanay.ru) (далее – сайт ОМС сельского поселения);
- на информационном стенде в здании администрации сельского поселения (второй этаж).

Местонахождение администрации сельского поселения: 682350, с. Троицкое, ул. Калинина, 81, адрес электронной почты: [admintrk@trk.kht.ru](mailto:admintrk@trk.kht.ru).

1.11. Информация об установленных для личного приема главой сельского поселения днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок размещается:

- на сайте ОМС сельского поселения;
- на информационном стенде в здании администрации сельского поселения (второй этаж).

1.12. Телефоны для справок (консультаций) о порядке рассмотрения обращений граждан: (42156) 4-18-74, 4-16-06, 4-10-58.

1.13. При личном обращении консультации оказываются в администрации сельского поселения ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день – с 09.00 13.00 часов и с 14.00 до 16.00 часов.

1.14. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений граждан принимаются ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день – с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 16.00 часов.

Продолжение  
Положения о порядке рассмотрения обращений  
граждан, поступивших в администрацию сельского  
поселения «Село Троицкое» Нанайского  
муниципального района

1.15. При ответах на телефонные звонки специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Если специалист, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Максимальное время консультации по телефону составляет 10 минут.

## II. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Все письменные обращения граждан, и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают к специалисту по ДОУ либо лицу, его замещающему.

2.2. Обращения и ответы о результатах рассмотрения обращений, поступившие по факсу; обращения по электронной почте или через официальный сайт ОМС сельского поселения принимаются также специалистом по ДОУ либо лицом, его замещающим.

2.3. При приеме и первичной обработке письменных обращений граждан производится проверка правильности адресования, наличия указанных в обращении вложений, к письму прикладывается конверт.

2.4. На письма, поступившие с денежными купюрами (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), ценными подарками, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится у специалиста по ДОУ, второй приобщается к поступившему обращению. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются в отделение почтовой связи.

2.5. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие документы подобного рода) подкалываются впереди текста письма. В случае отсутствия текста письма специалистом по ДОУ, принимающим почту, составляется справка с текстом: «Письма в адрес главы сельского поселения «Село Троицкое» Нанайского муниципального района нет» с указанием даты и личной подписью должностного лица. Справка приобщается к поступившим документам.

2.6. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом по ДОУ либо лицом, его замещающим.

2.7. Обращения с пометкой «лично» не вскрываются и передаются адресату.

Продолжение  
Положения о порядке рассмотрения обращений  
граждан, поступивших в администрацию сельского  
поселения «Село Троицкое» Нанайского  
муниципального района

2.8. Обращения гражданами предоставляются лично, направляются в письменной форме почтовым отправлением, факсом или в форме электронного документа.

2.9. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления – администрация сельского поселения «Село Троицкое» Нанайского муниципального района, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись гражданина и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы (в подлинниках или копии).

2.10. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа) и почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме). К такому обращению могут прилагаться документы и материалы в электронной форме либо указанные документы и материалы или их копии могут быть направлены в письменной форме. Обращение, поступившее в администрацию сельского поселения в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом.

2.11. На поступившие обращения граждан заполняется учетная карточка. Для повторного письма указывается номер и дата поступления предыдущего обращения.

### III. Регистрация поступивших обращений

3.1. Специалист по ДОУ производит регистрацию обращений в журнале регистрации заявлений, жалоб и предложений граждан.

3.2. При регистрации обращений:

- письму присваивается регистрационный номер;

- указываются фамилия (в именительном падеже) и инициалы заявителя и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два или три, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов.

Продолжение  
Положения о порядке рассмотрения обращений  
граждан, поступивших в администрацию сельского  
поселения «Село Троицкое» Нанайского  
муниципального района

Образец учетной карточки письма приведен в приложении № 1 к настоящему Положению;

- отмечается тип доставки обращения (письмо, электронная почта, интернет-приемная, телеграмма, доставлено лично). Если письмо перенаправлено в администрацию сельского поселения, то указывается, откуда оно поступило (из администрации Нанайского муниципального района и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется отметка «Особый контроль»;

-определяются и отмечаются социальное положение и принадлежность автора обращения к категории граждан, имеющих право на обеспечение мерами социальной поддержки (далее – льготность категории), кроме коллективных обращений;

- письмо проверяется на повторность;

- проставляется шифр в соответствии с вопросами, содержащимися в обращении, на основании Тематического классификатора обращений и запросов граждан в Правительстве Хабаровского края, утвержденного распоряжением Губернатора Хабаровского края. Если в письме ставится ряд вопросов, то по каждому из них проставляется соответствующий шифр.

3.3. Обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе поступающие в администрацию сельского поселения через интернет-приемную сайта ОМС администрации сельского поселения, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию сельского поселения.

3.4. На поступившие в администрацию сельского поселения обращения проставляется регистрационный штамп установленного образца в правом нижнем углу первой страницы письма. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.5. Запросы граждан (физических лиц) по предоставлению информации о деятельности органов местного самоуправления, составленные в письменной или электронной форме, регистрируются и рассматриваются в соответствии Федеральным законом от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Порядком организации доступа к информации о деятельности администрации сельского поселения «Село Троицкое» Нанайского муниципального района

Продолжение  
Положения о порядке рассмотрения обращений  
граждан, поступивших в администрацию сельского  
поселения «Село Троицкое» Нанайского  
муниципального района

Хабаровского края, утвержденным постановлением администрации сельского поселения «Село Троицкое» Нанайского муниципального района Хабаровского края от 10.06.2011 № 82 «О порядке организации доступа к информации о деятельности администрации сельского поселения «Село Троицкое» Нанайского муниципального района Хабаровского края».

Образец учетной карточки запроса приведен в приложении № 2 к настоящему Положению.

#### IV. Направление обращений на рассмотрение .

4.1. После регистрации и заполнения учетной карточки письма специалист по ДОУ либо лицо, его замещающее, передает обращения на рассмотрение главе сельского поселения или в его отсутствие, заместителю главы администрации сельского поселения. С резолюцией, обращения направляются на рассмотрение должностным лицам администрации сельского поселения, которые компетентны решать поставленные авторами вопросы.

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

4.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации сельского поселения, в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган, организацию или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.4. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления, организаций или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

4.5. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в органы, организации или должностным лицам, подписываются главой сельского поселения. Одновременно за его же подписью направляется уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение.

Сопроводительные письма и уведомления оформляются на специальных бланках (приложения № 3 - 6 к настоящему Положению).

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

## V. Рассмотрение обращений граждан

5.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию сельского поселения, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

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

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другой орган, организацию, должностному лицу, должностное лицо, указанное в пункте 5.3 настоящего Положения, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

5.3. Продление сроков рассмотрения обращений, за исключением обращений, находящихся на особом контроле, производится по служебной записке ответственного исполнителя на имя главы сельского поселения с обоснованием необходимости продления срока.

Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю до истечения срока, указанного в пункте 5.1 настоящего Положения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен органом государственной власти или исполнительной власти, то исполнитель обязан согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

5.4. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

5.5. Главой сельского поселения или в его отсутствие заместителем главы администрации сельского поселения, к поступившему обращению готовится резолюция. Резолюция должна содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

5.6. В случае если обращение направляется для рассмотрения в другой орган, организацию или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, соответствующее должностное лицо в течение семи дней со дня регистрации обращения уведомляет заявителя о переадресации его обращения.

Продолжение  
Положения о порядке рассмотрения обращений  
граждан, поступивших в администрацию сельского  
поселения «Село Троицкое» Нанайского  
муниципального района

5.7. Контроль за сроками исполнения, а также подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений также в организацию) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым либо в отношении которого сделаны особые отметки (в случае нескольких исполнителей). Соисполнители (при наличии таковых) не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.8. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

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

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган, организацию или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.9. Орган, организация или иные должностные лица на основании направленного в установленном порядке запроса обязаны в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.10. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает его в администрацию сельского поселения, указывая при этом орган, организацию, которому, по его мнению, следует направить обращение.

5.11. В случае если в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.12. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Продолжение  
Положения о порядке рассмотрения обращений  
граждан, поступивших в администрацию сельского  
поселения «Село Троицкое» Нанайского  
муниципального района

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

5.14. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган, организацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.15. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава сельского поселения или в его отсутствие, первый заместитель главы администрации сельского поселения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу данного органа. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.16. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.17. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

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

## VI. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения граждан подписывает глава сельского поселения или в его отсутствие, заместитель главы администрации сельского поселения в пределах своей компетенции.

6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению.

6.3. В ответе в федеральные государственные органы должно быть четко указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

6.4. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

6.5. Ответы заявителям и в органы государственной и исполнительной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации сельского поселения.

6.6. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

6.7. Подлинники обращений граждан в органы государственной и исполнительной власти возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

6.8. Если по обращению дается ответ о продлении срока рассмотрения обращения, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

6.9. После завершения рассмотрения обращения подлинник обращения, ответ на него и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, передаются специалисту по ДОУ, где проверяется правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, возвращаются исполнителю для доработки до истечения срока рассмотрения обращения.

6.10. Поступившие ответы о рассмотрении обращений граждан, предоставлении информации из государственных органов, органов местного самоуправления и организаций передаются специалисту по ДОУ, где регистрируются, а затем направляются должностному лицу, давшему поручение или направившему соответствующий запрос по рассмотрению обращения в указанные органы, организации.

6.11. После регистрации ответа, подписанного главой сельского поселения, или в его отсутствие, заместителем главы администрации

Продолжение  
Положения о порядке рассмотрения обращений  
граждан, поступивших в администрацию сельского  
поселения «Село Троицкое» Нанайского  
муниципального района

сельского поселения, специалист по ДОУ направляет ответ автору обращения почтовым отправлением либо по электронной почте.

Отправление ответов без регистрации не допускается.

6.12. В правом нижнем углу на копии ответа должностное лицо, на контроле которого находилось обращение, делает отметку «В дело», проставляет дату, заверяет их личной подписью. Контроль за правильностью списания письма в дело осуществляет специалист по ДОУ.

6.13. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации сельского поселения.

## VII. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение; обращения, в которых указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени. Постановка обращений на контроль также производится в целях устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, а также получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации.

В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений администрации района, государственных органов о рассмотрении обращений граждан.

7.2. Продление срока по обращениям, находящимся на контроле, производится главой сельского поселения.

7.3. Решение о постановке обращения на контроль принимает глава сельского поселения. На обращениях, взятых на контроль, перед направлением их на рассмотрение, специалист по ДОУ проставляет отметку «Контроль».

7.4. Текущий контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан и принятием решений муниципальными служащими осуществляет заместитель главы администрации сельского поселения.

## VIII. Организация личного приема граждан

8.1. Организацию личного приема граждан осуществляет специалист по ДОУ администрации сельского поселения либо лицо, его замещающее.

Запись на приём (при необходимости) также осуществляет специалист по ДОУ администрации сельского поселения.

Прием граждан ведёт глава сельского поселения: понедельник, среда с 15.00 до 17.00.

Продолжение  
Положения о порядке рассмотрения обращений  
граждан, поступивших в администрацию  
сельского поселения «Село Троицкое»  
Нанайского муниципального района

8.2. На каждого гражданина, обратившегося на прием к главе сельского поселения, оформляется карточка личного приема установленного образца. Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина в администрацию сельского поселения. При повторных обращениях специалист по ДОУ делает подборку всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям, прикладывает их к карточке и направляет главе сельского поселения. Образец карточки учёта приема граждан приведен в приложении № 7 к настоящему Положению.

8.3. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чём делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

8.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного органа местного самоуправления, организации или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.7. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов к главе сельского поселения может быть приглашен (по договоренности) специалист администрации сельского поселения соответствующего направления.

8.8. После завершения личного приема главой сельского поселения и согласно его поручениям специалист по ДОУ оформляет рассылку документов по принадлежности.

8.9. Контроль за сроками поручений по устному обращению с личного приема главы сельского поселения осуществляет специалист по ДОУ, который ежемесячно направляет исполнителю напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает или уже истек.

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

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

Продолжение  
Положения о порядке рассмотрения обращений  
граждан, поступивших в администрацию  
сельского поселения «Село Троишкое»  
Нанайского муниципального района

8.11. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление главе сельского поселения. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение заявления считается завершенным. После возвращения списанных материалов «В дело» и при наличии подписи должностного лица, принявшего это решение, специалист по ДОУ снимает обращение с контроля, о чем делается отметка в учетной карточке.

IX. Предоставление справочной информации о ходе  
рассмотрения обращения

9.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

9.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет специалист по ДОУ.

9.3. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются специалистом по ДОУ при личном обращении или посредством справочного телефона.

9.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- об оставлении обращения без рассмотрения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения;
- о деятельности органов местного самоуправления по запросам.

9.5. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справочной информации по рассмотрению обращений принимаются ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день – с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 16.00 часов.

9.6. При получении вопроса по телефону специалист по ДОУ:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в

Продолжение  
Положения о порядке рассмотрения обращений  
граждан, поступивших в администрацию  
сельского поселения «Село Троицкое»  
Нанайского муниципального района

конкретный день и определенное время, к назначенному сроку специалист подготавливает ответ.

9.7. Во время разговора специалист по ДОУ должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Время разговора не должно превышать 10 минут.

9.8. Специалист по ДОУ ежеквартально и по итогам года готовит статистические материалы о рассмотрении обращений граждан и представляет их главе сельского поселения, а также по запросу – в администрацию Нанайского муниципального района.

#### Х. Обжалование решений, принятых по обращению

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

Глава сельского поселения



С.В. Нургутдинов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
к Положению о порядке  
рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в администрацию сельского  
поселения «Село Троицкое» Нанайского  
муниципального района

Образец

<b>УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ПИСЬМА</b>				
Вид контроля:				
Отв. исполнитель:			Срок исполнения:	
Регистрационный номер:			Дата регистрации:	
Фамилия, имя, отчество заявителя	Адрес заявителя	Льготность категории	Социальное положение	Место работы, должность
Автор сопроводительного письма:				
Номер и дата сопроводительного письма:				
Номер и дата предыдущего обращения:				
Частота обращения:				
Содержание заявления:				
Кто поставил на контроль:				
Ход рассмотрения:				
Дата передачи	Кому передано	Резолюция	Автор резолюции	Дата исполнения
Снято с контроля:			Кем дан ответ:	
Адресат ответа:				
Анализ ответа:				
С контроля снял:		Дело №:		Папка №:
Дополнительные данные:				
Комментарий при снятии с контроля:				

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2  
к Положению о порядке  
рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в администрацию сельского  
поселения «Село Троицкое» Нанайского  
муниципального района

Образец

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ЗАПРОСА				
Вид контроля:				
Отв. исполнитель:			Срок исполнения:	
Регистрационный номер:			Дата регистрации:	
Фамилия, имя, отчество заявителя	Адрес заявителя	Льготность категории	Социальное положение	Место работы, должность
Автор сопроводительного письма:				
Номер и дата сопроводительного письма:				
Номер и дата предыдущего обращения:				
Частота обращения:				
Содержание заявления:				
Кто поставил на контроль:				
Ход рассмотрения:				
Дата передачи	Кому передано	Резолюция	Автор резолюции	Дата исполнения
Снято с контроля:			Кем дан ответ:	
Адресат ответа:				
Анализ ответа:				
С контроля снял:			Дело №:	Папка №:
Дополнительные данные:				
Комментарий при снятии с контроля:				

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3  
к Положению о порядке  
рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в администрацию сельского  
поселения «Село Троицкое» Нанайского  
муниципального района

Образец

Сопроводительное письмо

АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ «СЕЛО ТРОИЦКОЕ»  
НАНАЙСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

Калинина ул., д. 81,  
с. Троицкое, 682350

тел. 4-10-32, 4-18-74,  
admintrk@trk.kht.ru

№ 1-10/123И от 23.10.2013

МУП КУ  
Нанайского района

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

О результатах просьба сообщить заявителю.

Автор: Иванов И.И., ул. Бойко-Павлова, д. 12, кв. 5, с. Троицкое.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Глава сельского поселения

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_  
(номер телефона)

\_\_\_\_\_

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4  
к Положению о порядке  
рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в администрацию сельского  
поселения «Село Троицкое» Нанайского  
муниципального района

Образец

Уведомление заявителю о направлении его обращения на рассмотрение

АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ «СЕЛО ТРОИЦКОЕ»  
НАНАЙСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

Калинина ул., д. 81,  
с. Троицкое, 682350

тел. 4-10-32, 4-18-74,  
admintrk@trk.kht.ru

№ 1-10/123И от 05.11.2013

Иванову И.И.  
ул. Бойко-Павлова, д. 12, кв. 5,  
с. Троицкое, 682350

Ваше обращение, поступившее в адрес администрации сельского поселения «Село Троицкое» Нанайского муниципального района, в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлено на рассмотрение по компетенции в МУН КУ Нанайского района (40 лет Победы ул., д. 2, с. Троицкое, 682350) для принятия решения и подготовки Вам ответа по существу вопроса(ов).

Глава сельского поселения

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_  
(номер телефона)

\_\_\_\_\_

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5  
к Положению о порядке  
рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в администрацию сельского  
поселения «Село Троицкое» Нанайского  
муниципального района

Образец

Сопроводительное письмо с контролем

АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ «СЕЛО ТРОИЦКОЕ»  
НАНАЙСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

Калинина ул., д. 81,  
с. Троицкое, 682350

тел. 4-10-32, 4-18-74,  
admintrk@trk.kht.ru

№ 1-10/115С от 14.10.2013

КГКУ Центр социальной  
поддержки населения по  
Нанайскому району

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

О результатах просим сообщить в администрацию сельского поселения «Село Троицкое» Нанайского муниципального района и автору обращения.

Автор: Сидоров С.С., ул. Первомайская, д. 11, кв. 12, с. Троицкое, 682350.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Глава сельского поселения

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_  
(номер телефона)

\_\_\_\_\_

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6  
к Положению о порядке  
рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в администрацию сельского  
поселения «Село Троицкое» Нанайского  
муниципального района

Образец

Уведомление заявителю о направлении его обращения на рассмотрение

АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ «СЕЛО ТРОИЦКОЕ»  
НАНАЙСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

Калинина ул., д. 81,  
с. Троицкое, 682350

тел. 4-10-32, 4-18-74,  
admintrk@trk.kht.ru

№ С-50м от 23.10.2013

Суханову В.А.  
ул. Лазо, д. 10, кв. 34,  
с. Троицкое, 682350

Ваше обращение, поступившее в адрес администрации сельского поселения «Село Троицкое» Нанайского муниципального района, в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлено на рассмотрение по компетенции в КГКУ Центр социальной поддержки населения по Нанайскому району (ул. Пушкинова, 11 с. Троицкое, 682350) с просьбой проинформировать о результатах Вас и администрацию сельского поселения «Село Троицкое» Нанайского муниципального района.

Глава сельского поселения

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_  
(номер телефона)

\_\_\_\_\_

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 7**  
к Положению о порядке  
рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в администрацию сельского  
поселения «Село Троицкое» Нанайского  
муниципального района

Образец

<b>УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ПРИЕМА ГРАЖДАН</b>				
Вид контроля:				
Отв. исполнитель:			Срок исполнения:	
Регистрационный номер:			Дата регистрации:	
Фамилия, имя, отчество заявителя	Адрес заявителя	Льготность категории	Социальное положение	Место работы, должность
Автор сопроводительного письма:				
Номер и дата сопроводительного письма:				
Номер и дата предыдущего обращения:				
Частота обращения:				
Содержание заявления:				
Кто поставил на контроль:				
Ход рассмотрения:				
Дата передачи	Кому передано	Резолюция	Автор резолюции	Дата исполнения
Снято с контроля:			Кем дан ответ:	
Адресат ответа:				
Анализ ответа:				
С контроля снял:		Дело №:	Папка №:	
Дополнительные данные:				
Комментарий при снятии с контроля:				