

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКАЯ РЕСПУБЛИКА
ЗЕЛЕНЧУКСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН
АДМИНИСТРАЦИЯ МАРУХСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

19.12.2016

с. Маруха

№59

**Об утверждении Порядка работы
с обращениями граждан в администрации
Марухского сельского поселения**

В целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты конституционных прав и законных интересов, в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в администрации Марухского сельского поселения, далее — Порядок (приложение).
2. Ответственность за соблюдение требований Порядка возложить на заместителя главы администрации Марухского сельского поселения Кочкарову Ф.М.
3. Постановление вступает в силу с момента подписания.
4. Контроль за исполнением постановления оставляю за собой.

Глава Марухского сельского поселения

Х.М. Батчаев

Порядок работы с обращениями граждан в администрации Марухского сельского поселения

Понятие обращения гражданина

Обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а так же устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

Регистрация и обработка обращений

2.1. Обращения на имя главы администрации Марухского сельского поселения и его заместителя, а также обращения депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Народного собрания (Парламента) Карачаево-Черкесской Республики, депутатов органов законодательной (представительной) власти субъектов Российской Федерации, Правительства Карачаево-Черкесской Республики, общественных организаций и депутатов представительного органа Марухского сельского поселения, адресованные главе администрации Марухского сельского поселения или его заместителю, содержащие просьбы о рассмотрении обращений, регистрируются с использованием журналов ответственным должностным лицом. Допускается ведение регистрационного журнала в электронном виде.

2.2. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию или должностному лицу.

Регистрация обращений производится путем присвоения порядкового номера. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу обращения проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение. Информация о зарегистрированных обращениях вносится в журнал регистрации.

2.4. Обращение, подписанное двумя и более гражданами, считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов.

2.5. Приложенные к обращению подлинные документы отделяются от обращения и возвращаются гражданину (при необходимости с них снимаются копии). Приложенные к письменному обращению деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет гражданина. В случае если гражданин прислал конверт с наклеенными знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются гражданину.

2.6. Должностные лица, составляющие аннотацию обращения:

- прочитывают обращение, определяют его тематику и тип, выявляют поставленные в обращении вопросы;

- проверяют обращение на повторность, при необходимости сопоставляют с находящейся в архиве перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или гражданин не удовлетворен полученным ответом. Не считаются повторными обращения, поступившие от одного и того же гражданина по разным вопросам, а также многократные обращения по одному и тому же вопросу, по которому даны исчерпывающие ответы.

Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание вопросов, поставленных в обращении. Реквизиты обращения и аннотацию вносят в журнал регистрации.

На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляют надпись (штамп) «Контроль», на поручениях, поступивших из федеральных органов государственной власти (при принятии соответствующего решения), — надпись (штамп) «Особый контроль». В случае если в поручении указан срок рассмотрения обращения, проставляют надпись (штамп) «Контроль» с указанием срока исполнения.

2.7. Результатом выполнения административных действий (процедур) по регистрации обращений является регистрация обращения в журнале и подготовка обращения к направлению на рассмотрение.

Направление обращений на рассмотрение

3.1. Должностное лицо, ответственное за регистрацию обращения, после составления аннотации направляет обращение на рассмотрение главе администрации, его заместителю.

Решение о направлении обращения на рассмотрение руководству администрации принимается исходя из содержания обращения, независимо от того, в чей адрес направлено обращение.

Сопроводительное письмо о возврате ошибочно присланных обращений подписывается главой администрации или его заместителем.

3.2. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Марухского сельского поселения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением граждан о переадресации обращения, за исключением случаев, указанных в пункте 4.11 настоящего Порядка.

3.3. Обращение, поступившее из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), направляется на рассмотрение как обычное обращение.

3.4. Руководители администрации муниципального образования при направлении обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу могут в случае

необходимости запрашивать документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

3.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.6. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 3.5. настоящего Порядка, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.7. Результатом выполнения административных действий (процедур) по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных в установленном порядке обращений главе администрации, заместителю главы администрации, другим органам и должностным лицам по принадлежности.

Рассмотрение обращений

4.1. Основанием для рассмотрения обращения в администрации Марухского сельского поселения является поступившее и зарегистрированное в установленном порядке обращение.

4.2. Обращение, поступившее в администрацию Марухского сельского поселения или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

4.3. В случае необходимости обращение может быть рассмотрено с выездом на место.

4.4. Обращения, зарегистрированные в установленном порядке, направляются главе администрации муниципального образования, заместителям главы администрации либо должностным лицам в соответствии с их компетенцией для обеспечения рассмотрения обращений по существу.

4.5. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения.

4.6. Поручение о рассмотрении обращения должно содержать фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, предписываемое действие и срок исполнения, подпись должностного лица, давшего поручение, с расшифровкой и датой. Поручение о рассмотрении обращения может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие и срок исполнения.

4.7. В тексте поручения о рассмотрении обращения могут быть указания «срочно» или «оперативно», предусматривающие конкретный срок исполнения поручения, считая от даты его подписания.

4.8. В случае если обращения направляется на рассмотрение в другие органы или должностным лицам в соответствии с их компетенцией, исполнителями подготавливается уведомление гражданину о том, куда направлено обращение на рассмотрение и откуда будет получен ответ.

4.9. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копии обращения, прилагаемых к нему документов и материалов направляются на рассмотрение должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Контроль за сроками исполнения обращения, подготовку ответа гражданину осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

4.10. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

4.11. Должностное лицо дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением следующих случаев:

- если в письменном обращении поставлен вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые сведения глава администрации, заместители главы администрации вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее поступившие направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Обращение подлежит списанию «В дело» в порядке, установленном законодательством;

- если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Указанное обращение регистрируется в установленном порядке. Главой администрации принимается решение о не направлении обращения для дальнейшего рассмотрения. Обращение подлежит списанию «В дело» в порядке, установленном законодательством. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностные лица вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственной орган, орган местного

самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и адрес поддаются прочтению;

- если 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 в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

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

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

4.12. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок согласовывает перенаправление обращения в другому специалисту администрации.

4.13. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), исполнитель вправе не направлять ответ.

4.14. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, при отсутствии такового – по электронному.

4.15. Результатом выполнения административных действий (процедур) по рассмотрению обращений является решение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов гражданам либо направление в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу поручений о рассмотрении обращений и принятии мер по решению поставленных в обращении вопросов, а также ответ гражданину в письменной, электронной или устной форме.

5. Личный прием граждан

5.1 Личный прием граждан главой администрации Марухского сельского поселения

5.1.1. Личный прием граждан главой администрации Марухского сельского поселения, далее личный прием, осуществляется по предварительной записи.

График приема, информация о месте приема, номер телефона и кабинета, где осуществляется запись на прием доводится до сведения граждан через средства массовой информации.

5.1.2. Запись на личный прием осуществляет ответственный специалист, как по телефону, так и в личной беседе ежедневно, понедельник-пятница с 8.00 до 16.00, Перерыв – с 12.00

до 13.00. Запись на прием не осуществляется в субботу, воскресенье и официальные праздничные дни.

5.1.3. Запись на повторный личный прием производится не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный личный прием определяется специалистом по работе с обращениями граждан исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

5.1.4. Во время беседы специалист по работе с обращениями граждан вправе направить заявителя на прием к специалистам администрации, в компетенцию которых входит решение вопроса.

5.1.5. Ответственный специалист, осуществляющие запись на личный прием, заводят карточку личного приема (приложение) и составляют краткую аннотацию просьбы заявителя.

5.1.6. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на прием к главе администрации, могут быть приглашены представители учреждений, в компетенцию которых входит рассмотрение данного вопроса.

5.1.7. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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

5.1.9. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению согласно настоящему Порядку.

5.1.10. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Марухского сельского поселения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5.1.12. Материалы личного приема учитываются и обрабатываются ответственным специалистом и вносятся в регистрационный журнал.

5.1.13. Копия карточки личного приема с приложенной копией письменного обращения, если такое поступило во время приема, направляются исполнителю согласно резолюции главы администрации. Если согласно резолюции, обращение необходимо направить в организации, городские или сельские поселения, то к копии письма с копией карточки приема прикладывается сопроводительное письмо, в адрес служб в ведении которых находится решение соответствующих вопросов.

5.1.14. Ход подготовки ответов на обращения граждан, поступившие во время личного приема, контролируется специалистом по работе с обращениями граждан.

5.1.11. Контроль исполнения поручений главы администрации по результатам личного приема граждан осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан.

5.1.12. Ответ от исполнителя о принятых по обращениям граждан мерах, направляется специалистом администрации на подпись главе администрации. Если от главы администрации не поступает дополнительных поручений, данный ответ с подписью главы администрации направляется гражданам. Далее такое обращение снимается с контроля и формируется в дело. Если рассмотрение заявления остается на контроле, в базе данных делается соответствующая запись о продлении срока рассмотрения обращения.

5.1.13. Все материалы личного приема хранятся в администрации поселения сроком – 5 лет, затем по акту уничтожаются.

5.2 Личный прием граждан заместителями главы администрации Марухского сельского поселения

5.2.1. Прием граждан заместителем главы администрации Марухского сельского поселения осуществляется без предварительной записи, согласно утвержденному графику. График приема и информация о месте приема доводится до сведения граждан.

5.2.2. При необходимости, для рассмотрения поставленных заявителем вопросов, на прием к заместителю главы администрации могут быть приглашены специалисты администрации Марухского сельского поселения, представители учреждений, в компетенцию которых входит рассмотрение данного вопроса.

5.2.3. Учет устных обращений граждан во время личного приема заместителем главы администрации, а так же исполнение поручений данных специалистам в ходе приема ведется непосредственно заместителем и (или) специалистами в чью компетенцию входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.2.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению согласно разделу 4 настоящего Порядка.

5.3. Результатом выполнения административных действий (процедур) по проведению личного приема граждан является разъяснение по существу поставленного в обращении вопроса либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, мер по решению поставленного вопроса, либо направление поручения о рассмотрении обращения в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу.

6. Постановка обращений на контроль

6.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также имеющие общесоциальное значение. Постановка обращений на контроль производится в целях устранения недостатков в работе администрации Марухского сельского поселения, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

6.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации,

полномочного представителя Президента Российской Федерации в Северо-Западном федеральном округе, Главы Карачаево-Черкесской Республики, Председателя Правительства Карачаево-Черкесской Республики о рассмотрении обращений.

6.3. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять глава администрации Марухского сельского поселения.

6.4. В случае если в ответе указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление гражданину с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

6.5. Обращение может быть возвращено для повторного рассмотрения, если рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует требованиям настоящего Порядка.

6.6. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет специалист по работе с обращениями граждан.

6.7. Результатом выполнения административных действий (процедур) по постановке обращений на контроль является контроль обращений, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также имеющих общесоциальное значение, и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений.

7. Продление срока рассмотрения обращений

7.1. В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении сведений, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

7.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения, проект уведомления гражданину и представляет их должностному лицу, по поручению которого рассматривается обращение.

7.3. На основании служебной записки соответствующим должностным лицом принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении уведомления гражданину о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен Правительством Карачаево-Черкесской Республики, исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

7.4. Результатом выполнения административных действий (процедур) по продлению срока рассмотрения обращения является принятие решения о продлении срока рассмотрения обращения в случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении сведений, а также в случае направления запроса о предоставлении информации в иной орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу и направление уведомления гражданину о принятом решении.

8. Оформление ответа на обращение

8.1. Ответы на обращения подписывают глава администрации, заместитель главы администрации в соответствии с их обязанностями, должностные лица администрации — в пределах своей компетенции в соответствии с поручениями.

Ответы в Правительство Карачаево-Черкесской Республики об исполнении поручений о рассмотрении обращений подписывают глава администрации и его заместитель.

Ответы на поручения, Председателя Правительства Карачаево-Черкесской Республики, полномочного представителя Президента Российской Федерации в Северо-Кавказском федеральном округе, депутатские запросы о рассмотрении обращений подписывает глава администрации либо уполномоченное им лицо.

8.2. В ответе в четкой, последовательной, краткой и исчерпывающей форме должны излагаться все разъяснения поставленных в обращении вопросов. При подтверждении сведений, изложенных в обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению.

8.3. В ответе в федеральные органы государственной власти, Правительство Карачаево-Черкесской Республики указывается, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективное обращение указывается, кому из обратившихся граждан дан ответ.

8.4. Ответ не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт, экземпляр которого направляется гражданину. Исполнитель письменно уведомляет общий отдел о принятии такого правового акта, после чего обращение подлежит списанию «В дело».

8.5. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они подлежат списанию «В дело».

8.6. Ответы гражданам, в федеральные органы государственной власти, Правительство Карачаево-Черкесской Республики печатаются на бланках администрации. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия должностного лица и номер его служебного телефона.

8.7. Подлинники обращений в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

8.8. Если на обращение дается промежуточный ответ, в тексте указывается срок окончательного решения вопроса.

8.9. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа ответственным специалистом по работе с обращениями граждан проверяется правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие требованиям настоящего Порядка, возвращаются исполнителю для доработки.

8.10. Копия ответа с пометкой «В дело» направляется ответственному специалисту.

8.11. После регистрации ответа в журнале исходящей документации специалист по работе с обращениями граждан осуществляет отправку корреспонденции. Отправление ответов без регистрации не допускается.

8.12. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, если ответ гражданину дан по телефону или в ходе личного приема, однако при рассмотрении обращения возникли существенные обстоятельства, не отраженные в ответе).

8.13. Поступившие ответы на поручения о рассмотрении обращения из органов государственной власти, органов местного самоуправления и других организаций передаются специалисту по работе с обращениями граждан, где регистрируются в установленном порядке, затем направляются должностному лицу, давшему поручение о рассмотрении обращения.

Специалист по работе с обращениями граждан проверяет ответ на соответствие требованиям настоящего Порядка.

8.14. Результатом выполнения административных действий (процедур) по оформлению ответа на обращение является оформление ответа путем изложения разъяснений всех поставленных в обращении вопросов, а в случае направления промежуточного ответа — указание сроков окончательного решения вопросов.

9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

9.1. С момента регистрации обращения, гражданин имеет право на получение информации о ходе рассмотрения обращения, ознакомление 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, поступивших на имя главы Марухского сельского поселения ведет специалист по работе с обращениями граждан.

9.3. Справки предоставляются в ходе личного приема или с использованием телефонной связи по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

9.10. При получении запроса о ходе рассмотрения обращения (по телефону) должностное лицо, ответственное за представление справок, называет наименование органа, в который обратился гражданин, свою фамилию, имя, отчество, предлагает гражданину

представиться, уточняет при необходимости суть поставленного вопроса, корректно и лаконично дает ответ.

При невозможности ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время и к назначенному сроку подготавливает ответ.

9.11. Во время разговора должностное лицо, ответственное за представление справок, должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

9.12. Результатом выполнения административных действий (процедур) по предоставлению справочной информации о ходе рассмотрения обращения при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

10. Порядок и формы контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений

10.1. Контроль за полнотой и качеством исполнения обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие соответствующих решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

10.2. Организация и обеспечение централизованного учета и своевременного рассмотрения письменных обращений в администрации осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан и заместителем главы администрации Марухского сельского поселения.

10.3. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений, направленных в администрацию, осуществляют заместитель и глава администрации.

11. Порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения обращений граждан

Гражданин вправе обжаловать действия и решения, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения обращения, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Гражданин имеет право на обжалование действий (бездействий) руководителей и должностных лиц администрации Марухского сельского поселения в вышестоящие органы и организации в досудебном порядке, предусмотренном областным законодательством.

Приложение
к Порядку работы
с обращениями граждан

Карточка регистрации приема граждан

№ _____ дата приема « ____ » _____ 20 ____ г.

Фамилия, имя, отчество заявителя _____

Адрес проживания: _____

Документ, удостоверяющий личность _____

Согласен на обработку персональных данных _____

(подпись)

Содержание заявления _____

Шифр – классификатор _____

Фамилия ведущего прием _____

Заключение _____

Подпись заявителя о результатах устного приема (согласен и не согласен на устный ответ, нет необходимости в проведении дополнительной проверки) _____

Телефон заявителя _____

