

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан,
поступивших в администрацию
Новоургальского городского поселения Верхнебуреинского
муниципального района Хабаровского края

(с изменениями, внесенными постановлением администрации
Новоургальского городского поселения
№ 264 от 21.07.2021 г.)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Новоургальского городского поселения Верхнебуреинского муниципального района Хабаровского края (далее - Положение), разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию Новоургальского городского поселения (далее – администрация городского 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, поступившим в администрацию городского 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 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Закон).

1.5. В администрации городского поселения рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ее компетенции.

1.6. Рассмотрение обращений производится главой городского поселения, инспектором-делопроизводителем администрации с

использованием системы электронного документооборота Правительства Хабаровского края (далее – СЭД).

1.7. Организация работы по рассмотрению обращений, направленных в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе через интернет-приемную администрации поселения, с использованием портала «Открытый регион» осуществляется инспектором-делопроизводителем администрации городского поселения.

1.8. Инспектор-делопроизводитель готовит анализ поступивших обращений граждан, подготавливает информационные и аналитические материалы.

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

1.10. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в администрации городского поселения;
- с использованием средств телефонной связи;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе сети "Интернет", публикации в средствах массовой информации.

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

- на официальном сайте администрации городского поселения: newurgal.khabkrai.ru (далее - сайт администрации городского поселения);
- на информационном стенде в администрации городского поселения.

1.12. Администрация городского поселения располагается по адресу: 682071 рп. Новый Ургал, ул. Донецкая, дом 6; адрес электронной почты: priemadmurgal@mail.ru

1.13. При личном обращении консультации оказываются в кабинете главы администрации ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней.

1.14. Информация о местонахождении администрации, об установленных для личного приема днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок размещается:

- на официальном сайте администрации городского поселения: newurgal.khabkrai.ru;
- на информационном стенде, размещенном в администрации городского поселения.

1.15. Телефоны для справок (консультаций) о порядке рассмотрения обращений граждан: 4-40-96.

1.16. 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.

1.17. 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.

1.18. При ответах на телефонные звонки специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании администрации городского поселения.

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.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Все письменные обращения граждан, в том числе в виде электронного документа, направленные через интернет-приемную и по системе межведомственного электронного документооборота, и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают инспектору-делопроизводителю администрации городского поселения.

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

2.3. 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 в администрации городского поселения, второй приобщается к поступившему обращению. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются в отделение почтовой связи.

2.4. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие документы подобного рода) подкалываются впереди текста письма. В случае отсутствия текста письма инспектор-делопроизводитель составляет справку с текстом: "Письма в адрес главы администрации городского поселения и администрации городского поселения нет" с указанием даты и личной подписью должностного лица. Справка приобщается к поступившим документам.

2.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится инспектором-делопроизводителем администрации городского поселения.

2.6. Обращения с пометкой "лично" не вскрываются и передаются адресату.

2.7. Обращение гражданами предоставляется лично, направляется в письменной форме почтовым отправлением, факсом или в форме электронного документа.

2.8. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование администрации городского поселения, 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).

2.9. 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.

В случае направления обращения посредством портала «Открытый регион» гражданин вправе поставить отметку о согласии или несогласии на получение ответа только в личном кабинете на портале «Открытый регион».

К обращению могут прилагаться документы и материалы в электронной форме, либо указанные документы и материалы или их копии могут быть направлены в письменной форме. Обращения, поступившие в форме электронного документа, в том числе посредством портала «Открытый регион», подлежат рассмотрению в порядке, установленном Законом.

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней со дня их поступления.

3.2. Инспектор-делопроизводитель производит регистрацию обращений в СЭД. На каждое обращение создается учетная карточка, в которой:

-указываются в именительном падеже фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина и его адрес. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируются первые два или три, в том числе

гражданин, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечается способ доставки обращения (письмо, электронная почта, интернет-приемная, телефон, «Открытый регион», доставлено лично и т.п.);
- определяется категория вопроса, вид документа, предмет ведения;
- определяется вид контроля (внутренний контроль, особый контроль, чрезвычайная ситуация), указывается должностное лицо, на контроль которому ставится обращение. На особый контроль ставятся обращения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах его рассмотрения;
- определяются и отмечаются социальное положение и принадлежность гражданина к категории граждан, имеющих право на обеспечение мерами социальной поддержки (льготность категории), кроме коллективных обращений, обращений объединений граждан, организаций и общественных объединений;
- указывается номер и дата поступления предыдущего обращения (при повторном обращении). Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина, но по разным вопросам;
- проставляется код вопроса в соответствии с Тематическим классификатором обращений и запросов граждан в Правительстве края, утвержденным распоряжением Губернатора края. Если в обращении содержится несколько вопросов, то по каждому из них проставляется соответствующий код.

3.3. Обращения аннотируются. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. Определяется исполнитель в соответствии с компетенцией вопросов, содержащихся в обращении.

3.4. При регистрации:

- обращению автоматически присваивается регистрационный номер;
- создается электронный образ обращения путем применения технологии сканирования, который присоединяется к учетной карточке обращения;
- если обращение перенаправлено в адрес администрации поселения, то указывается автор сопроводительного письма (Администрация Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Дальневосточном федеральном округе, Министерство Российской Федерации по развитию Дальнего Востока, Законодательная Дума Хабаровского края, Управление по работе с обращениями граждан и организаций Губернатора и Правительства Хабаровского края, Прокуратура Хабаровского края, прокуратура района, и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.5. На поступившее в администрацию обращение проставляется регистрационный штамп «Администрация Новоургалского городского поселения Верхнебуреинского муниципального района Хабаровского края» в правом нижнем углу первой страницы обращения. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.6. Запросы граждан, организаций и общественных объединений о предоставлении информации о деятельности администрации поселения, в письменной, электронной, устной форме регистрируются и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Порядком предоставления информации о деятельности органов исполнительной власти Хабаровского края по запросам пользователей информации, утвержденным постановлением Правительства Хабаровского края от 30 июня 2009 года № 167-пр «О порядке организации доступа к информации о деятельности органов исполнительной власти Хабаровского края».

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

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные обращения инспектором-делопроизводителем направляются на рассмотрение главе администрации городского поселения. Глава администрации городского поселения в резолюции к учетной карточке указывает должностное лицо администрации городского поселения, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение.

4.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу администрации городского поселения, решение или действия (бездействие) которых обжалуется.

В случае, если 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 соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации городского поселения, в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган 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 должностных лиц, копия обращения направляется соответствующим должностным лицам.

4.5. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение должностным лицам, подписываются главой администрации городского поселения. Одновременно за его же подписью направляется уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение. Сопроводительные письма и уведомления оформляются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации Новоургальского городского поселения.

Сопроводительные письма и уведомления оформляются в соответствии с образцами (приложения № 3-6 к настоящему Положению).

4.7. В случае наличия в обращении только адреса электронной почты уведомление направляется по электронному адресу или в личный кабинет на портале «Открытый регион» в случае, если обращение было подано через портал «Открытый регион» и гражданин поставил отметку о согласии на получение уведомления только в личном кабинете на портале «Открытый регион».

В остальных случаях уведомление о переадресации обращения направляется в письменной форме.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию городского поселения или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, 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 государственный орган, 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 главой администрации городского поселения. 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, 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 администрации городского 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, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. 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 государственной власти, 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.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в ч. 4 ст. 1159-ФЗ.

5.7. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым либо в отношении, которого сделаны особые отметки. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.8. Резолюция на обращения оформляется в СЭД. Срок оформления резолюции в СЭД не должен превышать двух рабочих дней со дня регистрации обращений.

5.9. 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 государственных

органах, 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 государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.10. Должностное лицо администрации городского поселения, на основании направленного в установленном порядке запроса, обязано в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

5.11. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает его, указывая при этом должностное лицо администрации городского поселения, которому, по его мнению, следует направить обращение.

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

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

5.14. 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.

5.15. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение 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.

5.16. 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 администрации городского 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 администрацию городского поселения. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.17. 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.

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

5.19. 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 городского поселения или соответствующему должностному лицу.

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

5.21. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения граждан подписывает глава администрации городского поселения.

Ответы в органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает глава администрации городского поселения.

Ответы на поручения Губернатора Хабаровского края, аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации по

Дальневосточному федеральному округу, Министерства Российской Федерации по развитию Дальнего Востока, парламентские и депутатские запросы о рассмотрении обращений граждан подписывает глава администрации городского поселения.

В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу ответ подписывается этим должностным лицом.

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 были приняты по обращению.

6.3. В ответе 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 гражданам и в органы государственной власти заявителям печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации городского поселения.

Ответы гражданам в форме электронных документов, в том числе размещаемые на портале «Открытый регион», изготавливаются на бланках писем установленной формы в соответствии с инструкцией по делопроизводству, после чего подписываются главой городского поселения, регистрируются и направляются гражданину в виде сканированной копии на адрес электронной почты, указанный гражданином при направлении обращения, или в личный кабинет на портале «Открытый регион», в случае, если обращение было подано через портал «Открытый регион» и гражданин поставил отметку о согласии на получение ответа только в личном кабинете на портале «Открытый регион».

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 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. Ответственный исполнитель за пять дней до окончания срока рассмотрения обращения направляет проект ответа заявителю и служебную записку на имя главы администрации городского поселения, специалисту на проверку соблюдения требований Инструкции по делопроизводству в администрации городского поселения. В течение двух дней со дня

поступления проекта ответа, но не позднее одного дня до окончания срока рассмотрения обращения специалист возвращает его ответственному исполнителю.

6.10. После завершения рассмотрения обращения подлинник обращения, ответ на него и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, направляются через СЭД специалисту, ответственному за направление ответа гражданину, который проверяет правильность оформления ответа и делает отметки в информационной системе. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, возвращаются исполнителю для доработки до истечения срока рассмотрения обращения.

Оригиналы обращений хранятся в архиве администрации, в электронном виде в СЭД, а поданные через портал «Открытый регион» хранятся в том числе и на портале «Открытый регион» в соответствии с установленными сроками хранения.

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

6.12. После регистрации ответа, подписанного главой администрации городского поселения инспектор-делопроизводитель направляет ответ автору обращения почтовым отправлением либо по электронной почте. Отправление ответов без регистрации не допускается.

6.13. В правом нижнем углу на копии ответа должностное лицо, на контроле которого находилось обращение, делает отметку "В дело", проставляет дату, заверяет их личной подписью.

6.14. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в администрации городского поселения.

7. 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. Постановка обращений на контроль также производится в целях устранения недостатков в работе администрации городского поселения, а также получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации.

7.2. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан.

На особый контроль также ставятся обращения, поступившие в соответствии с частью 5 статьи 8 Закона, в которых содержится просьба проинформировать о результатах их рассмотрения.

7.3. В случае если в ответе, полученном от специалистов администрации городского поселения, другой организации или учреждения, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль специалистом, с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса (приложение № 7 к настоящему Положению).

7.4. Продление срока по обращениям, находящимся на особом контроле, производится главой администрации городского поселения.

7.5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан осуществляет инспектор-делопроизводитель, который еженедельно напоминает специалистам администрации городского поселения об обращениях, срок рассмотрения которых истекает, и отдельно - о тех, срок рассмотрения которых истек.

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

7.7. Текущий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан и принятием решений осуществляется главой администрации городского поселения.

7.8. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами настоящего Положения, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Хабаровского края.

7.9. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается главой администрации городского поселения.

8. Организация личного приема граждан

8.1. Организацию личного приема граждан осуществляет специалист администрации.

8.2. Прием граждан ведёт глава администрации городского поселения.

8.3. Запись на прием к главе администрации городского поселения осуществляет специалист ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00

часов (кроме выходных и праздничных дней). Предварительная запись начинается с первого рабочего дня на текущий месяц.

8.4. На каждого гражданина, принятого главой администрации городского поселения, оформляется карточка личного приема установленного образца. Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина в администрацию городского поселения. При повторных обращениях специалист делает подборку всех имеющихся в администрации городского поселения материалов по предыдущим обращениям и прикладывает их к карточке. Образец карточки учета приема граждан приведен в приложении № 8 к настоящему Положению.

8.6. 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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

8.8. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации городского поселения или должностных лиц администрации городского поселения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.10. Ожидающие приема граждане приглашаются на беседу специалистом. Специалист, выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, делает краткую аннотацию просьбы в журнале установленного образца, консультирует посетителя и разъясняет порядок разрешения его вопроса.

8.11. Во время приема специалист в праве по договоренности направить заявителя на беседу к специалисту администрации городского поселения.

8.12. По просьбе заявителя он может быть принят главой администрации городского поселения в установленные для них дни приема населения. С графиком приема посетители могут ознакомиться через информационный стенд в администрации городского поселения и на сайте администрации городского поселения.

8.13. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов в администрацию городского поселения может быть приглашено (по договоренности) должностное лицо учреждения или предприятия, расположенного на территории городского поселения.

8.14. О заявителях, обратившихся в администрацию городского поселения за разъяснением или консультацией и не требующих приема главой администрации городского поселения, специалист делает отметку в журнале учета посетителей.

8.15. Предварительную запись на личный прием к главе администрации городского поселения и проработку вопросов к личному приему осуществляет специалист.

8.16. Глава администрации городского поселения при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции могут:

- приглашать на прием специалистов администрации городского поселения, руководителей учреждений или предприятий, расположенных на территории городского поселения;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;
- принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

8.17. В ходе приема глава администрации городского поселения, ведущий прием, уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит ответ.

8.18. После завершения личного приема главой администрации городского поселения и согласно его поручениям, инспектор-делопроизводитель оформляет рассылку документов с приема. Поручение оформляется на специальном бланке, а в случае если оно написано непосредственно на документе или в карточке, то инспектор-делопроизводитель оформляет это поручение в установленном порядке.

8.19. Контроль за сроками исполнения поручений по устному обращению с личного приема главой администрации городского поселения осуществляет специалист, который ежемесячно сообщает по телефону или направляет исполнителю напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает или уже истек.

8.20. На обращениях, поставленных на контроль, делается отметка "Подлежит возврату", и все направленные документы подлежат возврату в администрацию городского поселения.

8.21. По просьбе заявителя, оставившего свои документы главе администрации городского поселения, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям.

8.22. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление главе администрации городского поселения.

Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, в трехдневный срок рассмотрение обращения считается завершенным, о чем делается отметка в учетной карточке личного приема.

После направления письменного ответа гражданину, ответственный исполнитель в течение двух дней направляет отчет об исполнении резолюции в СЭД.

После возвращения списанных материалов "В дело" и при наличии подписи должностного лица, принявшего это решение, инспектор-делопроизводитель снимает обращение с контроля, о чем делается отметка в учетной карточке.

8.23. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

9. 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 инспектор-делопроизводитель.

9.3. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются инспектором-делопроизводителем 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.

9.5. Телефонные звонки от заявителей главой администрации городского поселения 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:

- называет наименование администрации городского поселения;
- 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

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

9.7. Во время разговора специалист 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 ежеквартально и по итогам года готовит информационно-аналитические и статистические материалы о рассмотрении обращений граждан и представляет их главе администрации городского поселения.

10. 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.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к положению о порядке
рассмотрения обращений граждан,
поступивших в администрацию
Новоургальского городского поселения

Образец

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ОБРАЩЕНИЯ

Дата поступления:

Срок исполнения:

Регистрационный номер

Дата регистрации:

ФИО заявителя:

Адрес проживания заявителя:

Дата рождения:

Социальное положение:

Контактный телефон (электронный адрес) заявителя:

Вид обращения:

Источник поступления обращения:

Частота обращения: первичное, повторное, многократное

Содержание обращения:

Количество вопросов в одном обращении:

Наличие о нарушении срока исполнения обращения (причина):

Отв. исполнитель: _____

Автор резолюции:

Содержание резолюция: _____

Снято с контроля: _____ Кем дан ответ: _____

Результат рассмотрения обращения:

Адресат: _____

Анализ ответа: _____

С контроля снял: _____ Дело № _____ Папка № _____

к Положению
о порядке рассмотрения обращений
граждан, поступивших в администрацию
Новоургальского городского поселения

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
Новоургальского городского поселения
Образец

АДМИНИСТРАЦИЯ
НОВОУРГАЛЬСКОГО
ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
Верхнебуреинского района
Хабаровского края

ул. Донецкая, д. 6, рп. Новый Ургал, Хабаровский край,
Верхнебуреинский район, 682071
ОГРН 1022700733252 ОКПО 40937685
ИНН / КПП 2710001605/ 271001001
e-mail: priemadmurgal@mail.ru

Директору
муниципального унитарного предприятия
ЖКХ Верхнебуреинского муниципального
района

от _____ № _____

Сопроводительное письмо

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 Новоургальского городского поселения

О результатах просьба сообщить заявителю.

Автор: Иванов С.А., ул. Киевская, д. 10, кв. 34 рп. Новый Ургал

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Специалист администрации Новоургальского городского поселения

(фамилия, имя, отчество)

(номер телефона)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

к Положению
о порядке рассмотрения обращений
граждан, поступивших в
администрацию Новоургальского
городского поселения

Образец

АДМИНИСТРАЦИЯ
НОВОУРГАЛЬСКОГО
ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
Верхнебуреинского района
Хабаровского края

ул. Донецкая, д. 6, рп. Новый Ургал, Хабаровский край,
Верхнебуреинский район, 682071
ОГРН 1022700733252 ОКПО 40937685
ИНН / КПП 2710001605/ 271001001
e-mail: priemadmurgal@mail.ru

Иванову С.А.
ул. Лесная, д. 12,
п. Софийск,
682086

от _____ № _____

Уведомление заявителю о направлении его
обращения на рассмотрение

Ваше обращение, поступившее в адрес администрации Новоургальского городского поселения 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 директору Муниципального унитарного предприятия Верхнебуреинского муниципального района (682030 п. Чегдомын, ул. Центральная, 8) для принятия решения и подготовки Вам ответа по существу вопроса (ов).

Специалист администрации городского поселения _____
(фамилия, имя, отчество)

(номер телефона)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к Положению
о порядке рассмотрения обращений
граждан, поступивших в администрацию
Новоургальского городского поселения

Образец

АДМИНИСТРАЦИЯ
НОВОУРГАЛЬСКОГО
ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
Верхнебуреинского района
Хабаровского края

ул. Донецкая, д. 6, рп. Новый Ургал, Хабаровский край,
Верхнебуреинский район, 682071
ОГРН 1022700733252 ОКПО 40937685
ИНН / КПП 2710001605/ 271001001
e-mail: priemadmurgal@mail.ru

Министерство социальной
защиты населения
Хабаровского края

от _____ № _____

Сопроводительное письмо с контролем

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 Новоургальского городского поселения .

О результатах просим сообщить в администрацию Новоургальского городского
поселения и автору обращения.

Автор: Иванов И.И., ул. Киевская, д.10, кв.34 рп. Новый Ургал, Верхнебуреинского
муниципального района, Хабаровского края, 682071.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Специалист администрации городского поселения _____
(фамилия, имя, отчество)

(номер телефона)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6

к Положению
о порядке рассмотрения обращений
граждан, поступивших в администрацию
Новоургальского городского поселения

Образец

АДМИНИСТРАЦИЯ
НОВОУРГАЛЬСКОГО
ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
Верхнебуреинского района
Хабаровского края

ул. Донецкая, д. 6, рп. Новый Ургал, Хабаровский край,
Верхнебуреинский район, 682071
ОГРН 1022700733252 ОКПО 40937685
ИНН / КПП 2710001605/ 271001001
e-mail: priemadmurgal@mail.ru

Иванову И.И.
ул. Киевская, д. 10,
кв.34 Хабаровский край,
Верхнебуреинский район
рп. Новый Ургал, 682071

от _____ № _____

Уведомление заявителю о направлении
его обращения на рассмотрение

Ваше обращение, поступившее в адрес администрации Новоургальского городского поселения, 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 министерство социальной защиты населения Хабаровского края просьбой проинформировать Вас о результатах рассмотрения обращения.

Специалист администрации городского поселения _____
(фамилия, имя, отчество)

(номер телефона)

к Положению
о порядке рассмотрения обращений
граждан, поступивших в администрацию
Новоургальского городского поселения

Образец

АДМИНИСТРАЦИЯ
НОВОУРГАЛЬСКОГО
ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
Верхнебуреинского района
Хабаровского края

ул. Донецкая, д. 6, рп. Новый Ургал, Хабаровский край,
Верхнебуреинский район, 682071
ОГРН 1022700733252 ОКПО 40937685
ИНН / КПП 2710001605/ 271001001
e-mail: priemadmurgal@mail.ru

Директору
муниципального унитарного предприятия ЖКХ
Верхнебуреинского муниципального района

от _____ № _____

Сопроводительное письмо о постановке
обращения на дополнительный контроль

Доводим до сведения, что обращение Иванова И.И. от 20 октября 2017 г.
№ 1.15-126 оставлено на дополнительном контроле в администрации Новоургальского
городского поселения до 20 ноября 2017 г., так как вопросы, содержащиеся в нем, до
настоящего времени в полной мере не решены.
Просим продолжить рассмотрение вопросов, поставленных в обращении. О результатах
сообщить в указанный срок в администрацию Новоургальского городского поселения и
автору обращения.

Специалист
администрации городского поселения _____
(фамилия, имя, отчество)

(номер телефона)

ПРИЛОЖЕНИЕ № 8
к Положению
о порядке рассмотрения обращений
граждан, поступивших в администрацию
Новоургальского городского поселения

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:				

УТВЕРЖДЕНА
постановлением администрации
Новоургальского
городского поселения
от 25.09.2018 № 380

ФОРМА
Журнала учета обращений граждан

№ п/п	Дата регистрации заявления	ФИО заявителя	Адрес заявителя(в т.ч.электронный)	Содержание обращения	Должностное лицо(ответственное за подготовку ответа)	Дата регистрации ответа заявителю

Ж У Р Н А Л
приема граждан по личным вопросам главой администрации
Новоургалского городского поселения

приема граждан по личным вопросам главой администрации

Новоургальского городского поселения

[illegible]

УТВЕРЖДЕНА

постановлением администрации

Новоургальского городского поселения

от 25.09.2018 г № 380

Форма

отчета о рассмотрении поступивших обращений граждан

		Отчетный период	Базовый период (прошлый период)	+/- (отчетный – базовый)
1	2	3	4	5
1.	Всего поступило обращений (2п.+3п.+4п.+5п.+6п.+7п.+8п.+9п.+13п.):			
2.	Количество принятых граждан на личном приеме специалистами			
3.	Количество принятых граждан на личном приеме руководителем			
4.	Количество поступивших письменных обращений			
5.	Количество поступивших устных обращений			
6.	Количество поступивших коллективных обращений			
7.	Количество поступивших обращений в электронном виде			
8.	Количество поступивших обращений на выездном приеме			
9.	Частота поступающих обращений (10п.+11п.+12п.):			
10.	первичное			
11.	повторное			
12.	многократное			
13.	Источник поступления обращений (14п.+15п.16п.):			
14.	от граждан			
15.	из управления по работе с обращениями граждан Губернатора и Правительства края			
16.	вышестоящих органов власти			
17.	Социальное положение заявителей:			
18.	пенсионер			
19.	работающий			
20.	служащий			
21.	студент			
1	2	3	4	5
22.	предприниматель			
23.	учащийся			
24.	иное (указать какое)			
25.	Количество вопросов, рассмотренных в			

	обращениях граждан			
26.	Рассмотрено обращений (27п.+28п.=1п.):			
27.	в срок			
28.	с нарушением срока			
29.	Результат рассмотрения обращений граждан (30п.+31п.+32п.+33п.=1п.):			
30.	решено положительно			
31.	отказано			
32.	даны разъяснения			
33.	рассмотрено с выездом на место			
34.	Количество консультаций, оказанных гражданам в устной форме			
35.	Сколько выявлено случаев волокиты либо нарушения прав и законных интересов заявителей			
36.	Сколько должностных лиц, виновных в нарушении прав граждан, понесли наказание			
37.	Тематика поступающих обращений:			
38.	Промышленность			
39.	Сельское хозяйство			
40.	Экология и природопользование			
41.	Строительство и архитектура			
42.	Жилищные вопросы			
43.	Коммунальное и дорожное хозяйство			
44.	Торговля и бытовое обслуживание			
45.	Связь			
46.	Транспорт			
47.	Трудовые отношения			
48.	Социальное обеспечение			
49.	Здравоохранение			
50.	Образование			
51.	Культура, наука, спорт			
52.	Агропромышленный комплекс			
53.	Государство, общество, политика			
54.	Военная служба			
55.	Работа органов внутренних дел			
56.	Миграционная политика			
57.	Работа с обращениями граждан			
58.	Суд, прокуратура, юстиция			
59.	Административные органы			
60.	Экономика и финансы			
61.	ГО, ЧС и пожарная безопасность			
62.	Деятельность органов местного самоуправления			
63.	Иные вопросы			