**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**ШЕЛАБОЛИХИНСКИЙ СЕЛЬСКИЙ СОВЕТ ДЕПУТАТОВ ШЕЛАБОЛИХИНСКОГО РАЙОНА АЛТАЙСКОГО КРАЯ**

РЕШЕНИЕ

20 марта 2018 г. № 5

с. Шелаболиха

|  |
| --- |
| Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в Администрацию Шелаболихинского сельсовета Шелаболихинского района Алтайского края |

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 №131- ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального образования Шелаболихинский сельсовет Шелаболихинского района Алтайского края Совет депутатов

РЕШИЛ:

1. Утвердить Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в Администрацию Шелаболихинского сельсовета Шелаболихинского района Алтайского края (Приложение 1).

2. Утвердить форму журнала регистрации обращений граждан, поступивших в Администрацию Шелаболихинского сельсовета Шелаболихинского района Алтайского края (Приложение 2).

3. Утвердить форму журнала регистрации приема граждан по личным вопросам Главой Администрации Шелаболихинского сельсовета Шелаболихинского района Алтайского края (Приложение 3).

4. Считать утратившими силу решения Шелаболихинского сельского Совета депутатов от 30.06.2006 № 21 «Об утверждении Положения о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления муниципального образования сельское поселение Шелаболихинский сельсовет», от 21.12.2007 № 35 «О внесении изменений в решение Шелаболихинского сельского Совета депутатов № 21 от 30.06.2006 «Об утверждении Положения о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления муниципального образования сельское поселение Шелаболихинский сельсовет»».

5. Обнародовать данное решение на информационном стенде Администрации Шелаболихинского сельсовета.

6. Контроль за выполнением настоящего решения возложить на постоянную комиссию по вопросам социальной политики, здравоохранению, образованию, культуре и спорту.

Глава сельсовета К.В.Арнгольд

Приложение № 1
к решению Совета депутатов
от 20.03.2018 № 5

**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в Администрацию Шелаболихинского сельсовета Шелаболихинского района Алтайского края**

 **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в Администрацию Шелаболихинского сельсовета Шелаболихинского района Алтайского края (далее – Администрация сельсовета), (далее – Положение) разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Администрацию сельсовета, а также в целях совершенствования форм и методов работы с предложениями, заявлениями, жалобами 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, поступивших в Администрацию сельсовета.

1.3. 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).

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

- иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом от 02 мая 2006 г. №59-ФЗ «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации»;

- объединений граждан, в том числе юридических лиц.

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

1.6. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в Администрацию сельсовета:

- 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 в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

1.7. Сведения о местонахождении Администрацию сельсовета, полный почтовый адрес, контактные телефоны, требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, об установленных для личного приема граждан днях и часах размещаются:

- на официальном сайте Администрации Шелаболихинского района (далее – сайт Администрации района);

- на информационном стенде в здании Администрации сельсовета.

1.8. Организация работы по рассмотрению письменных и устных обращений граждан и их регистрация осуществляются специалистом Администрации сельсовета.

1.9. Телефон для справок (консультаций) о порядке рассмотрения обращений граждан: 8 (38558) 22373.

1.10. Местонахождение Администрации сельсовета: 659050, Алтайский край, Шелаболихинский район, с. Шелаболиха, ул. Ленина, 48; адрес электронной почты: sovshelab11@mail.ru.

1.11. При личном обращении консультации оказываются в Администрации сельсовета: понедельник с 08.00 до 12.00 часов, вторник с 08.00 до 16.12 часов, пятница с 08.00 до 16.12 часов.

1.12. При ответах на телефонные звонки специалисты Администрации сельсовета, 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.

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

**2. ПРИЕМ И ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

2.1. Все письменные обращения граждан, в том числе в виде электронного документа, направленные на электронную почту, и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают специалисту Администрации сельсовета, ответственному за работу по обращениям граждан (далее- ответственное должностное лицо).

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 сельсовета, 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 специалистом Администрации сельсовета, принимающим почту, составляется справка с текстом: «Письма в адрес главы Администрации сельсовета, специалистов Администрации сельсовета, Администрации сельсовета нет» с указанием даты и личной подписью должностного лица. Справка приобщается к поступившим документам.

2.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в Администрации сельсовета.

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

2.7. Обращения и ответы о результатах рассмотрения обращений, поступившие по факсу, принимаются специалистом Администрации сельсовета.

2.8. Обращения, поступившие по электронной почте или через сайт Администрации сельсовета, принимаются специалистом Администрации сельсовета.

2.9. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование Администрации сельсовета, фамилию, имя, отчество главы Администрации сельсовета, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии (Приложение 4).

2.10. Обращение, поступившее Администрацию сельсовета или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.11. 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.

**3. РЕГИСТРАЦИЯ ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ**

3.1. Специалист Администрации сельсовета осуществляет регистрацию обращений граждан.

3.2. При регистрации обращений:

- письму присваивается регистрационный номер;

- указываются фамилия (в именительном падеже), имя и отчество заявителя (либо его инициалы) 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. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечается тип доставки обращения (письмо, электронная почта, прямая связь). Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма. Поручения о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, ставятся на особый контроль;

- определяются и отмечаются социальное положение и льготный состав авторов обращений (кроме коллективных);

- письмо проверяется на повторность.

Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Администрацию сельсовета или должностному лицу.

3.3. На поступивших в Администрацию сельсовета обращениях проставляется регистрационный штамп «вход.№» 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.

3.4. Запросы граждан (физических лиц) информации о деятельности Администрации сельсовета, составленные в письменной или электронной форме, регистрируются и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

**4. НАПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ НА РАССМОТРЕНИЕ**

4.1. Зарегистрированные обращения направляются на рассмотрение главе Администрации сельсовета. Администрации сельсовета на обращении ставит резолюцию и указывает должностное лицо, ответственное за подготовку ответа на обращение.

4.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации сельсовета или её должностных лиц 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 гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Если обращение гражданина было направлено в Администрацию сельсовета государственным органом или иным должностным лицом, уведомление о переадресации обращения также направляется в их адрес.

4.3. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу Администрации сельсовета, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, или должностных лиц, копии обращений в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, или соответствующим должностным лицам.

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

**5. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ**

5.1. Письменное обращение, поступившее в Администрацию сельсовета 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. Продление срока рассмотрения обращения производится в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководителем Администрации сельсовета – автором резолюции по служебной записке ответственного исполнителя. Срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней. О продлении срока (промежуточный ответ) в обязательном порядке уведомляется заявитель. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, то исполнитель обязан согласовать с ней продление срока рассмотрения обращения.

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

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

5.5. Специалист Администрации сельсовета, которому поручено рассмотрение обращения:

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

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- предоставляет готовый ответ не позднее, чем за три дня до окончания срока рассмотрения обращения главе Администрации сельсовета;

- направляет ответ на обращение по факсу либо на адрес электронной почты (при необходимости) с подтверждением отправки ответа;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией в течение семи дней.

5.6. В случае, если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности (если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем) обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией, в двухдневный срок.

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

5.8. Администрация сельсовета, или должностное лицо Администрации сельсовета 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 гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.9. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.9.1. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.10. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава Администрации, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.10.1. В случае поступления в Администрацию сельсовета письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [частью 4 статьи 10](http://legalacts.ru/doc/59_FZ-o-porjadke-rassmotrenija-obrawenij-grazhdan-rossijskoj-federacii/#000016) настоящего Федерального закона на официальном сайте органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

5.11. 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 поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.12. 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 сельсовета.

5.13. 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.), ответы не даются.

**6. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ**

6.1. Ответы на обращения граждан подписывают глава Администрации сельсовета.

6.2. Ответы в вышестоящие органы об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает глава Администрации сельсовета.

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

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

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

6.6. Подлинники обращений граждан в вышестоящую организацию возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

6.7. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются главе Администрации сельсовета, который проверяет правильность оформления ответа, не позднее, чем за три дня до окончания срока рассмотрения обращения. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, возвращаются исполнителю для доработки.

6.8. При списании обращения в дело в учетной карточке указывается результат рассмотрения: «Меры приняты», «Отказано», «Принято к сведению», «Проверено с выездом на место», «Разрешено», «Разъяснено», «Рассмотрено в районе и других подразделениях», «Решено положительно», «Удовлетворено», «Факты не подтвердились».

6.9. После регистрации ответа ответственное должностное лицо направляет ответ автору почтовым отправлением либо по электронной почте. Отправление ответов без регистрации не допускается.

6.10. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию сельсовета в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию сельсовета в письменной форме. Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований [части 2 статьи 6](http://legalacts.ru/doc/59_FZ-o-porjadke-rassmotrenija-obrawenij-grazhdan-rossijskoj-federacii/#100035) настоящего Федерального закона на официальном сайте данных органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

6.11. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Администрации сельсовета.

**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 сельсовета.

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, Губернатора Алтайского края о рассмотрении обращений граждан.

7.3. Решение о постановке обращения на контроль принимает глава Администрации сельсовета.

7.4. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет глава Администрации сельсовета.

**8. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

8.1. Организацию личного приема граждан осуществляет глава Администрации сельсовета.

8.2. Прием граждан ведет глава Администрации сельсовета.

8.3. Запись на прием к главе Администрации сельсовета осуществляет специалист Администрации сельсовета в понедельник с 08.00 до 12.00 часов, во вторник с 8.00. до 12.00 часов.

8.4. Специалисты Администрации сельсовета в ходе личного приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

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

8.6. На каждого гражданина, обратившегося на прием к главе Администрации сельсовета, оформляется карточка личного приема установленного образца (приложение №5). Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина в Администрацию сельсовета. При повторных обращениях специалист Администрации сельсовета делает подборку всех имеющихся в администрации материалов по предыдущим обращениям и прикладывает их к карточке.

8.7. 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.

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

8.9. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации сельсовета, гражданину дается разъяснение о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.11. Специалист Администрации сельсовета приглашает прибывшего в Администрацию сельсовета гражданина, регистрирует заявителя, вносит в базу данных сведения о нем – фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), место регистрации, социальное положение и количество его обращений в Администрацию сельсовета, с учетом информации о письменных обращениях, содержание устного обращения гражданина.

8.12. С графиком приема посетители могут ознакомиться через информационный стенд в здании Администрации сельсовета, на сайте Администрации района.

8.13. Глава Администрации сельсовета при рассмотрении обращений граждан, может принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

8.14. В ходе приема глава Администрации сельсовета, ведущий прием, уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит ответ.

8.15. После завершения личного приема специалист Администрации сельсовета, оформляет рассылку документов с приема по принадлежности.

8.16. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема направляются на ознакомление главе Администрации сельсовета, осуществляющему прием. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение заявления считается завершенным.

8.17. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие главой Администрации сельсовета, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление поручения для рассмотрения заявления гражданина специалисту Администрации сельсовета, в компетентность которого входит решение данного вопроса.

8.18. 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. Телефонные звонки от заявителей по вопросу рассмотрения обращений граждан принимаются: понедельник с 08.00 до 12.00 часов, вторник и пятница с 08.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.12 часов.

9.3. При получении запроса по телефону специалист Администрации сельсовета:

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

Приложение № 2
к решению Совета депутатов
№ от

**ЖУРНАЛ**

**регистрации обращений граждан, поступивших в Администрацию Шелаболихинского сельсовета**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№№ п/п он же номер****регистрации** | **Дата поступления письма/****дата регистрации** | **Ф.И.О.****заявителя****и адрес места****жительства** | **Из какого органа поступило письмо №, дата (автор поручения)** | **Вопрос обращения** | **Кому поручено рассмотрение** | **Срок****рассмотрения** | **Когда фактически** **рассмотрено** | **Результат****рассмотрения** |
| **Удовлетворено** | **Разъяснено** | **Отказано** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |

 Приложение № 3

 к решению Совета депутатов

 № от

**ЖУРНАЛ**

**регистрации приема граждан по личным вопросам главой Администрации сельсовета**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№№****п/п** | **Дата приема заявителя** | **Ф.И.О. заявителя** | **Адрес места жительства** | **Вопрос обращения** | **Результат** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

 Приложение № 4

 к решению Совета депутатов

 № от

**Образец**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |

|  |
| --- |
| Главе Администрации Шелаболихинского сельсовета (инициалы, фамилия),от (инициалы, фамилия заявителя)зарегистрированного по адресу:(адрес регистрации),проживающего по адресу: (указывается адрес,если не совпадает с адресом регистрации),телефон (контактный)Электронный адрес (e-mail) при наличии |

 |

**Предложение, заявление, жалоба**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(суть письменного обращения)*

На основании изложенного прошу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение: на \_\_\_\_\_ листах в 1 экз. в подлинниках или копиях (в случае наличия приложений).

\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

   (дата)      (подпись)     (расшифровка подписи)

 Приложение № 5

 к решению Совета депутатов

 № от

**АДМИНИСТРАЦИЯ ШЕЛАБОЛИХИНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА**

Дата приема "\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Регистр. N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес, телефон заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Категория заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место работы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание обращения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ф.И.О., должность ведущего прием \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Резолюция\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Принято письменное обращение, регистрационный номер \_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Оборотная сторона)

|  |
| --- |
| Контрольные отметки о рассмотрении обращения  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата исполнения | Исх. номер ответа  | Результат рассмотрения | N дела  | Страница |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |