|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Российская Федерация****Республика Хакасия****Аскизского района****Администрация****Балыксинского сельсовета** |  | **Россия Федерациязы****Хакас Республика****Асхыс аймая****Палых аал чőбıнiӊ****устағ-пастаа** |

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

 05.08.2019 г. с.Балыкса № 59 -п

**О порядке рассмотрения обращений граждан**

**в Администрации Балыксинского сельсовета**

 Руководствуясь Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред.
т 27.12.2018 г.), а также совершенствования форм и методов работы с
обращениями граждан, администрация Балыксинского сельсовета **ПОСТАНОВЛЯЕТ:** 1. Утвердить Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в
администрации Балыксинского сельсовета» согласно приложению.
сельсовета».
 2. Настоящее постановление вступает в силу после обнародования (опубликования).

Глава

Балыксинского сельсовета В.Ф.Завалин

 Приложение

 к постановлению от 05.08..2019 г. № 59-п

ПОЛОЖЕНИЕ«О порядке рассмотрения обращений граждан в администрации

Балыксинского сельсовета»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в
администрации Балыксинского сельсовета» (далее – Положение) разработано в целях совершенствования работы с обращениями граждан, повышения ее эффективности, обеспечения контроля исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан.
1.2. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с
Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом сельсовета, Регламентом
администрации сельсовета, настоящим Положением, предусматривающим
порядок и последовательность операций, проводимых должностными лицами
администрации сельсовета при рассмотрении обращений граждан.
1.3. Обращения граждан поступают в виде писем, телеграмм, петиций по
почте, фельдъегерской связью, в электронном виде, доставляются нарочным,
а также в устной форме на личном приеме граждан в администрации
сельсовета и на выездных приемах, при проведении главой сельсовета
приема граждан в сельсоветах.
1.4. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от
других видов делопроизводства и возлагается на специалиста администрации сельсовета

2. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙГРАЖДАН

2.1. Порядок информирования о процедуре рассмотрения обращений
граждан.
2.1.1. Информация о процедуре рассмотрения обращений граждан
предоставляются:
непосредственно в здании администрации сельсовета;
с использованием средств массовой информации, телефонной связи.
2.1.2. Местонахождение администрации сельсовета: переулок Почтовый, 12 у село Балыкса, Аскизский район, Республика Хакасия, 655725; Адрес
электронной почты: balksa\_selsovet@mail.ru
2.1.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения
муниципальные служащие подробно, в вежливой (корректной) форме
информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на
телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании отдела, в
который звонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности
специалиста, должностного лица, принявшего телефонный звонок.
При невозможности муниципальный служащий, принявший звонок,
должен самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен
быть переадресован на другое должностное лицо или же обратившемуся
гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно
получить необходимую информацию.
2.1.4. Муниципальный служащий, осуществляющие прием,
консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и
внимательно, не унижая их чести и достоинства.
2.1.5. Гражданин с учетом работы администрации сельсовета с момента
приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении
процедур по рассмотрению его обращения при помощи телефона, при личном
обращении.
2.1.6. Граждане в обязательном порядке информируются:
о должностных лицах, которым получено рассмотрение обращения;
о переадресации обращения в орган местного самоуправления сельсовета
или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит
решение поставленных в обращении вопросов;
о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для
этого;
о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для
этого;
2.2. Порядок получения консультаций (справок) о процедуре
рассмотрения обращений граждан.
2.2.1. Консультации (справки) по вопросам рассмотрения обращений
граждан предоставляются муниципальными служащими сельсовета.
2.2.2. Консультации предоставляются по вопросам:
требований к оформлению письменного обращения;
требований к заявителю, пришедшего на прием;
мест и графиков личного приема должностными лицами администрации
сельсовета для рассмотрения устных обращений;
порядка и сроков рассмотрения обращений;
порядка обжалования действий (бездействия) и решений,
осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращений граждан.
2.2.3. Основными требованиями при консультировании являются:
компетентность; четкость в изложении материала;
полнота консультирования.
2.2.4. Консультации предоставляются при личном обращении, с
использованием средств массовой информации, информационных систем
общего пользования.
2.3. Результат рассмотрения обращений граждан.
2.3.1. Конечными результатами рассмотрения обращений граждан могут
являться:
ответ на поставленные в обращении вопросы;
отказ в рассмотрении обращения.
2.3.2. Процедура рассмотрения обращений граждан завершается путем
направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения
гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной
форме.
2.4. Общий срок рассмотрения обращений граждан.
2.4.1. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30
дней с момента регистрации обращения.
2.4.2. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в
обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных
материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан
могут быть продлены главой сельсовета не более чем на один месяц с
сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием
необходимости продления сроков.

3. ПРИЕМ, РЕГИСТРАЦИЯ, НАПРАВЛЕНИЯ ПИСЬМЕННОГООБРАЩЕНИЯ НА РАССМОТРЕНИЕ ДОЛЖНОСТНОМУ ЛИЦУАДМИНИСТРАЦИИ СЕЛЬСОВЕТА

3.1. Все поступающие в администрацию сельсовета письменные
обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением,
принимаются и учитываются специалистом сельсовета.
Первичная обработка и регистрация обращений граждан (проверка
правильности адресования корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов обращения, формирование электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка истории обращений (гражданина) осуществляется ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан в администрации сельсовета, как правило, в течение рабочего дня, но не более 3 дней с даты поступления.
При регистрации в «журнал документов» вносится:
дата поступления обращения;
вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, категория
заявителя, место его проживания (адрес);
данные о корреспонденте, направившем обращение, если таковой
имеется, а также делается отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения об

тема (темы) обращения; данные о наличии приложений.
Датой поступления считается дата, указанная на штампе администрации
сельсовета.
Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение
считается коллективным, о чем делается отметка .
Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями
считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократными (три и
более раз) – по одному и тому же вопросу, по которому автору даны
исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами.

3.2. В администрации сельсовета:
проверяется правильность адресования, поступившей корреспонденции.
Письменные обращения, доставленные не по назначению, незамедлительно
возвращаются почтовому отделению не вскрытыми для направления
адресату; вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов
(разорванные документы подклеиваются); конверт подкалывается к письму;
поступившие документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка,
пенсионное удостоверение, а также фотографии и другие приложения к
письму) также подкалываются к письму (в случае обнаружения, что
отсутствуют приложения или сам текст письма, составляется справка,
которая прилагается к конверту, и об этом сообщается заявителю).
На письма, в которых после рассмотрения специалистом обнаруживается
недостача документов, упоминаемых автором в обращении, а также на
заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось
письменного вложения, составляется акт.
Письменные обращения, поступившие в администрацию сельсовета
после 17.00 часов, регистрируются следующим днем.
Письма граждан с пометкой "лично" не вскрываются. На них
проставляется регистрационный штамп и они передаются по назначению.
Проставляется штамп в правом нижнем углу первого листа
письменного обращения, телеграммы.
Специалист сельсовета ведет ежедневный учет поступившей
корреспонденции по обращениям граждан и ежемесячно включает эти данные в
сводки по документообороту для доклада руководству администрации
сельсовета. Прочитывает письменные обращения граждан;
сверяет указанные в обращении и на конверте фамилию, имя,
отчество заявителя, адрес (уточняя его при необходимости). Конверты
обращений сохраняются в случаях, когда только по ним можно установить
адрес отправителей, или когда дата почтового штемпеля необходима для
подтверждения времени отправления и получения письма;
регистрирует обращения граждан в журналах учета с указанием даты их
поступления и порядковых номеров и журнале документов с заполнением всех необходимых реквизитов;
проставляет в регистрационном штампе письменного обращения
регистрационный номер, который состоит из начальной буквы фамилии
заявителя, индекса дела и порядкового номера обращения (например, А –
02.11.161);
заполняет регистрационную карточку обращения для текущего контроля
за сроком рассмотрения; цифрового кода;
зарегистрированные письменные обращения передаются главе
сельсовета для «резолюции» и направляются заместителю главы
администрации сельсовета для исполнения.
Обращения, поступившие в администрацию сельсовета из федеральных
органов власти, от депутатов различных уровней и других
корреспондентов, требующих сообщить результаты их рассмотрения,
ставятся на контроль при их регистрации.
При необходимости, при поступлении обращений от одного и того же
лица распечатывается история обращений заявителя (заявителей), которая
передается вместе с поступившим обращением.
3.4. Обращения с просьбами о личном приеме руководителем
администрации сельсовета рассматриваются как обычные обращения. При
необходимости авторам направляются сообщения о порядке личного приема
граждан в администрации сельсовета, а заявления оформляются в дело как
исполненные.
3.5. Специалист сельсовета отбирает обращения, которые не подлежат
рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ( в редакции от 02.07.2013 г), в том числе:
- в случае, 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.
- 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 ред. Федерального закона от 29.06.2010 N 126-ФЗ)
- Государственный орган, орган местного самоуправления или
должностное лицо 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.
- В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению,
ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на
рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления
или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в
течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается
гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый
адрес поддаются прочтению.
(в ред. Федерального закона от 29.06.2010 N 126-ФЗ)
- 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,
гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности
дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с
недопустимостью разглашения указанных сведений.
- 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 соответствующий
государственный орган, орган местного самоуправления или
соответствующему должностному лицу.
По всем названным группам обращений специалист сельсовета,
ответственный за подготовку уведомлений граждан по обращениям, не
подлежащим рассмотрению, готовит письменное уведомление (разъяснение)
заявителю с обоснованием отказа или невозможности рассмотрения обращения
по существу вопросов и направляет его вместе с обращением главе сельсовета
на подпись, о чем делается отметка.
Подписанное уведомление

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 соответствующий
государственный орган, орган местного самоуправления или
соответствующему должностному лицу.
По всем названным группам обращений специалист сельсовета,
ответственный за подготовку уведомлений граждан по обращениям, не
подлежащим рассмотрению, готовит письменное уведомление (разъяснение)
заявителю с обоснованием отказа или невозможности рассмотрения обращения
по существу вопросов и направляет его вместе с обращением главе сельсовета
на подпись, о чем делается отметка.
Подписанное уведомление передается заявителю, о чем делается отметка
в журнале документов.
Максимальный срок подготовки и отправки уведомления составляет 7
календарных дней.
3.6. В случае, 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, руководитель
государственного органа или органа местного самоуправления, 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.
(в ред. Федерального закона от 02.07.2013 N 182-ФЗ)
Предложение о прекращении переписки с гражданином может быть также
подготовлено и специалистом отдела организационной и кадровой работы
администрации сельсовета, ответственным за делопроизводство по обращениям
граждан в администрации сельсовета, по информации, полученной при
первичной обработке поступивших обращений.
Акт о прекращении переписки подписывает глава сельсовета.
Повторные обращения граждан в обязательном порядке ставятся на
контроль.
Обращения с просьбами о личном приеме главой сельсовета, его
заместителем рассматриваются как обычные обращения. При необходимости
авторам направляются сообщения о порядке личного приема граждан в
администрации сельсовета, а заявления оформляются в дело как исполненные.

 3.7. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере6 миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу суюъекта Российской Федерации 9руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 2.3 подпункт 7

4. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.1. Глава сельсовета при рассмотрении обращений граждан дает
необходимые поручения, определяет исполнителей, характер действий и
сроки рассмотрения, определяет необходимость проверки обращения с
выездом на место, или комиссионного рассмотрения, ставит исполнение
поручений на контроль.
4.2. Специалист администрации сельсовета заполняет в журнале документов все необходимые
данные о поручениях руководителя по обращению, при необходимости
вносит "резолюцию", делает отметку о постановке рассмотрения обращения
на контроль и направляет заявителям письменные уведомления в случае
продления срока исполнения их обращений.
Письменные уведомления заявителям посылаются на бланках
администрации сельсовета установленного образца за подписью главы
сельсовета.
Допускается вместо письменного уведомления заявителю, извещать его о
поручениях, данных руководителем по его обращению по телефону или при
личной встрече.
Не уведомляются, как правило, заявители, если:
по содержанию обращение является некорректным или бессмысленным;
отсутствует полный адрес заявителя или он просит направить ответ по
адресу "до востребования";
обращение анонимное;
заявитель обращается по одному и тому же вопросу, и ему
неоднократно давался ответ.
4.3. Если в резолюции руководителя указано несколько
исполнителей, то ответственным за исполнение всех поставленных в
обращении вопросов является исполнитель, указанный в списке первым.
В случае разногласия между структурными подразделениями о
принадлежности обращения окончательное решение по данному вопросу
принимается главой сельсовета.
4.4. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель
вправе:
запросить дополнительную информацию в исполнительных органах
власти, органах местного самоуправления;
пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него
дополнительную информацию.
4.5. В случае необходимости получения дополнительной информации по
вопросам, поставленным в обращении, в иных органах государственной власти,
в органах местного самоуправления, организациях исполнителем
подготавливается запрос.
Запрос должен содержать:
данные об обращении, по которому запрашивается информация;
вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;
вид запрашиваемой информации, содержание запроса;
срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по
запросу, но не более 15 дней. В исключительных случаях при наличии
оснований для продления сроков рассмотрения обращения гражданина данный
срок может быть продлен, но не более чем на 20 дней.
Запрос подписывается главой или его заместителем, давшим поручение
исполнителю по рассмотрению обращения. Запрос направляется в
соответствующий орган государственной власти, орган местного
самоуправления или организацию.
При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указываются
реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения об
обращении и запрашиваемая информация по вопросам обращения, а также
сведения о причинах нарушения сроков (в случае нарушения сроков подготовки
информации по запросу) или причинах невозможности предоставления
запрашиваемой информации.
4.6. В случае необходимости получения дополнительной информации у
гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в
обращении, определения мотивации, исполнитель может пригласить
гражданина на личную беседу.
Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу,
посредством использования электронных средств связи, почтой и другими
способами, но не позднее, чем за пять дней до назначенной даты проведения
беседы.
В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о
приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ
на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с
указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой
гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное
рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются
вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение
гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в
обращении.
4.7.При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на
личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не
позволяющим гражданину явиться лично, исполнителем может быть принято
решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения
дополнительных материалов.
Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.
В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом
на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях и дается
им оценка при подготовке ответа на поставленные в обращении вопросы.
4.8.По результатам рассмотрения обращений готовятся ответы
заявителям и при необходимости корреспондентам, поставившим обращение на
контроль. Подготовленные проекты ответов визируются исполнителем с
указанием даты на втором экземпляре в левом нижнем углу последнего листа
и передаются на подпись руководителю.
При рассмотрении обращения работниками нескольких структурных
подразделений ответственность за своевременное и правильное исполнение
поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.
При проверке обращений с выездом на место результаты рассмотрения
могут оформляться справкой или докладной запиской, которая
докладывается главе сельсовета, и служит основанием для подготовки ответа.
4.9. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы
должны соответствовать следующим требованиям:
ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем
вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет
делаться);
если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена
положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть
удовлетворена;
в ответе должно четко просматриваться, что заявитель
проинформирован о результатах рассмотрения обращения;
ответы по результатам рассмотрения обращений граждан,
направляемые корреспондентам, поставившим обращения на контроль,
даются только за подписью руководителя администрации сельсовета, ответы
заявителям, как правило, за подписью исполнителей;
в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки,
регистрационный номер обращения, присвоенный администрацией
сельсовета, на ккакой исходящий номер, дату документа дается ответ, фамилия,
имя, отчество и номер телефона исполнителя.
4.10. Вся информация, представленная исполнителями о результатах
рассмотрения обращения, докладывается главе сельсовета. В журнале
документов АСКОГ специалистом сельсовета заполняются необходимые
реквизиты.
Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все
поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий
письменный ответ гражданину.
Глава сельсовета списывает "в дело" материалы рассмотрения обращения,
либо дает дополнительные поручения.
Материалы по рассмотрению обращения (ответы исполнителей, копии
ответов заявителю и корреспонденту, справки и докладные записки и др.)
формируются в дело с регистрационным номером обращения.

5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений,
исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в
обращении:

 - по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов;

- по совершенствованию деятельности государственных органов власти и органов местного самоуправления;

- по развитию общественных отношений;
по улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности
государства и общества.
В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность
его принятия или непринятия.
При проведении этой оценки учитываются следующие обстоятельства:
 - нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых
направлено предложение;

 - необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы;
 -наличие предложений, требующих изменения законодательства, не
относящихся к компетенции администрации области;
 - возможность принятия предложения с точки зрения технологических
особенностей процедур, порядков, правил, реализация которых потребуется в
случае их принятия;
возможность принятия предложения с учетом других особенностей
вопроса.
По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ.
Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым
его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в
какие сроки оно будет реализовываться.
5.2. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, исполнитель
обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или
защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав,
свобод или законных интересов других лиц. Для этого исполнитель:
определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или
законных интересов гражданина (других лиц) (припринадлежность прав, свобод и
законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);
устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или
законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам
допустил нарушение;
определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления
(восстановления положения существовавшего до нарушения права) или защиты
(пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его
нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц,
ответственных за реализацию обозначенных мер;
организует привлечение к ответственности (дисциплинарной,
административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных
интересов граждан в пределах своей компетенции.
В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе
гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы
подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и
ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.
В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе
аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для
восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.
5.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается
гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования
данного судебного решения.

6. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

6.1. Личный прием граждан ведёт глава сельсовета, в
соответствии с графиком, утвержденным распоряжением главы сельсовета.
Посетители могут заблаговременно ознакомиться с графиком личного
приема, который вывешивается в здании администрации сельсовета на
доступном месте.
6.5. Регистрация граждан, обратившихся на личный прием,
осуществляется в журнале с указанием даты, фамилии, имени, отчества,
адреса проживания заявителя, с заполнением всех необходимых реквизитов.
посетителей.
6.6. Глава сельсовета может проводить выездной личный прием граждан в
администрации сельсовета.
Ответственность за организацию и проведение выездных приемов
граждан несет специалист администрации сельсовета.
6.7. Во время личного приема руководителем администрации
сельсовета не допускается рассмотрение служебных вопросов.
6.8. Во время личного приема гражданин имеет возможность сделать
устное заявление и при необходимости оставить письменное обращение по
существу поднимаемых им вопросов.
6.9. Глава сельсовета, ведущий личный прием, как правило, в
присутствии посетителя принимает решение по существу поставленных
вопросов, которое записывается в журнал.
Если это необходимо, то руководитель оформляет резолюцию, в
которой даются соответствующие поручения исполнителям по рассмотрению
обращения.
6.10. Заявления граждан, изъявивших желание передать свое обращение
в письменном виде, не дожидаясь личного приема, передает вместе с
регистрационно-контрольной карточкой руководителю, ведущему прием.
После окончания личного приема специалист сельсовета первичную обработку приёма документов.

6.12. В соответствии с резолюциями должностных лиц, проводивших
прием граждан, специалист администрации сельсовета направляет
исполнителям поручения с указанием сроков их рассмотрения и передает
заполненные регистрационные контрольные карточки.
6.13. Контроль за выполнением поручений и указаний, данных во время
личного приема граждан главой,
сельсовета возлагается на специалиста администрации сельсовета.
Ответственность за своевременное и объективное рассмотрение
обращений, поступивших на личном приеме граждан, возлагается на
должностное лицо, проводившие прием.
6.14. Ответы исполнителей по рассмотрению обращений граждан,
обратившихся на личный прием, направляются главе сельсовета, проводившим прием, которые списывают материалы
рассмотрения "В дело", либо дают дополнительные поручения.
Обращения считается рассмотренным, если даны ответы на все
поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий
письменный ответ гражданину.

**7. ОФОРМЛЕНИЕ ДЕЛА ПО ОБРАЩЕНИЮ, ХРАНЕНИЕ**

7.1. Специалист администрации сельсовета направляет гражданину в
порядке делопроизводства подписанный руководителем администрации
сельсовета ответ. По желанию гражданина ответ на обращение может быть
вручен ему лично, отправлен по почте.
7.2. Специалист администрации сельсовета формирует дело по
обращению гражданина, куда подшиваются все материалы по рассмотрению
обращения, в том числе поручения руководителя, поступившие ответы,
справки, и вносит всю информацию о результатах рассмотрения обращения.
В «журнал документов» заносятся все данные о полученных ответах и
принятых должностными лицами решениях, в том числе и дополнительные
сведения, поступившие по окончании рассмотрения обращения.
Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является
дата ответа заявителю, дата отправки ответа на запрос корреспондента или дата
списания «В дело» ответа, полученного от исполнителя.
Максимальный срок рассмотрения обращения с момента его регистрации
не может превышать 30 календарных дней за исключением случаев,
предусмотренных законом, с уведомлением об этом заявителя.
Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы,
связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с
утвержденной номенклатурой дел администрации сельсовета.
В случае рассмотрения повторного обращения или появления
дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным
обращением.
Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.
Сформированные дела помещаются в специальные папки и
располагаются в них в соответствии с порядковыми номерами.
Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается
специалист администрации сельсовета в текущем архиве в течение двух лет.
По истечении сроков хранения в архиве администрации сельсовета
соответствующие обращения и материалы их рассмотрения в соответствии с
заключением экспертной комиссии администрации сельсовета уничтожаются в
установленном порядке либо передаются на государственное хранение.

**8. АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ РАБОТЫ
ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

8.1. Специалистами администрации сельсовета два раза в год проводится
анализ работы по рассмотрению обращений граждан в администрации
сельсовета с использованием возможностей учета и контроля обращений
граждан . Информационно-аналитические справки направляются главе

сельсовета.

**9. ИНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**В ситуациях, не урегулированных настоящим Положением, рассмотрение
обращений граждан осуществляется в соответствии с Федеральным Законом от
02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской
Федерации».