**Администрация Нижнепронгенского сельского поселения**

**Николаевского муниципального района Хабаровского края**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

28.03.2016 № 11-па

пос. Нижнее Пронге

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в администрацию Нижнепронгенского сельского поселения Николаевского муниципального района

Руководствуясь Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, Уставом Нижнепронгенского сельского поселения Николаевского муниципального района Хабаровского края, администрация Нижнепронгенского сельского поселения

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Нижнепронгенского сельского поселения Николаевского муниципального района.

2. Считать утратившим силу постановление главы сельского поселения от 17.10.2013 № 35-па «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в администрацию Нижнепронгенского сельского поселения Николаевского муниципального района».

3. Опубликовать настоящее постановление в «Сборнике нормативных правовых актов Нижнепронгенского сельского поселения» и разместить на официальном сайте администрации Нижнепронгенского сельского поселения.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

5. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования (обнародования).

Глава администрации А.Б. Миньков

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации Нижнепронгенского сельского поселения

от 28.03.2016 № 11-па

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию

Нижнепронгенского сельского поселения Николаевского муниципального района

l. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Нижнепронгенского сельского поселения Николаевского муниципального района (далее – Положение), разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию Нижнепронгенского сельского поселения Николаевского муниципального района (далее – администрация 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 поселения.

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

- граждан Российской Федерации; за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

- иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;

- объединений граждан, в том числе юридических лиц.

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

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

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

1.7. Организация работы по рассмотрению письменных и устных обращений граждан и их регистрация с использованием системы электронного документооборота (далее – СЭД) в администрации поселения осуществляется специалистом 1 категории администрации поселения (далее – специалист 1 категории) (приложение № 1).

1.8. Специалист 1 категории ежемесячно готовит аналитическую и статистическую информацию о характере обращений граждан и представляет ее главе сельского поселения.

1.9. При рассмотрении обращения не допускается разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (приложение № 2).

1.10. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе сети Интернет, публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

1.11. Сведения о местонахождении администрации поселения, 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, контактных телефонах, телефонах для справок размещаются (приложение № 3):

- на официальном Интернет-сайте администрации поселения: [prongeadm.ru](http://www.nikoladm.ru);

- на информационном стенде в холле администрации поселения.

1.12. Рассмотрение обращений граждан, поступивших в администрацию Нижнепронгенского сельского поселения Николаевского муниципального района, осуществляется по адресу: 682444, п. Нижнее Пронге, Николаевский район, Хабаровский край, ул. Центральная, д. 68, администрация Нижнепронгенского сельского поселения Николаевского муниципального района, адрес электронной почты: adminpronge@rambler.ru.

Номера телефонов для справок: 8(42135)35-1-48.

График работы:

Понедельник – четверг 9.00 – 18.00

Пятница 9.00 – 13.00

Перерыв 13.00 – 14.00

кроме выходных и рабочих дней, предшествующих нерабочему праздничному дню.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Все письменные обращения граждан, в том числе в виде электронного документа и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают специалисту 1 категории.

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

2.3. При отсутствии текста обращения, отдельных листов в обращении или в приложении к обращению, отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорта, военного билета, свидетельства и т.д.) денежных купюр и других ценностей составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается у специалиста 1 категории, второй приобщается к поступившему обращению, а третий отправляется заявителю»;

2.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом 1 категории в рабочие дни до 18.00 часов, в пятницу до 13.00. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количество принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан.

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

2.6. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование органа местного самоуправления – администрации 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. В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы (в подлинниках или копии).

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

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Специалист 1 категории производит регистрацию обращений с использованием системы электронного документооборота. На каждое обращение создается учетная карточка, в которой:

- указываются фамилия в именительном падеже, имя, отчество (последнее - при наличии) указывается 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 способ доставки обращения (письмо, электронная почта, телефон, «Открытый регион» и т.д.);

- определяется категория вопроса, вид документа, предмет ведения;

- определяется вид контроля (внутренний контроль, особый контроль, чрезвычайная ситуация, указывается должностное лицо, на контроле которого находится обращение). На особый контроль ставятся обращения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах его рассмотрения;

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

- указывается номер и дата поступления предыдущего обращения (при повторном обращении);

Проставляется код вопроса в соответствии с Тематическим классификатором обращений и запросов граждан. Если обращение содержит ряд вопросов, то по каждому из них проставляется соответствующий код.

3.2. Обращения аннотируются. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. При этом необходимо, чтобы запись в учетной карточке обосновывала адресность направления обращения на рассмотрение. Определяется исполнитель в соответствии с компетенцией.

3.3. 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 Нижнепронгенского сельского поселения Николаевского муниципального района, 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, прокуратура Хабаровского края и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.4. Обращения, поступившие в адрес главы поселения и в администрацию поселения, в том числе поступившие через портал «Открытый регион», подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента их поступления (Приложение № 4).

3.5. На поступившие в администрацию Нижнепронгенского сельского поселения Николаевского муниципального района обращения проставляется регистрационный штамп в правом нижнем углу первой страницы обращения. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть поставлен в другом месте, обеспечивающим его прочтение.

3.6. Запросы граждан (физических лиц) по предоставлению информации о деятельности администрации поселения, составленные в письменной или электронной форме, регистрируются и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" и Порядком предоставления информации о деятельности органов исполнительной власти Хабаровского края по запросам пользователей информации, утвержденным постановлением Правительства Хабаровского края от 30 декабря 2009 г. № 391-пр "О порядке организации доступа к информации о деятельности органов исполнительной власти Хабаровского края". [Образец](#Par487) учетной карточки запроса приведен в приложении № 5 к настоящему Положению.

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные обращения граждан направляются на рассмотрение главе поселения, специалистам в соответствии с их компетенцией.

4.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в те органы и тем должностным лицам, решения и действия (бездействия) которых обжалуется.

4.3. В случае если заявитель ранее обращался в органы местного самоуправления и не удовлетворен принятым решением или обжалует действия этих органов, обращение передается главе администрации поселения для принятия решения о дальнейших действиях.

4.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации поселения, в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, посредством СЭД в форме электронного документа, в случае отсутствия указанной технической возможности - в письменной форме, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения (приложение №№ 6 - 9).

Уведомление гражданину о переадресации обращения, в котором указан только адрес электронной почты, направляется ему на адрес электронной почты или в личный кабинет на портале "Открытый регион" в случае, если обращение было подано через портал "Открытый регион" и заявитель поставил отметку о согласии на получение уведомления только в личном кабинете на портале "Открытый регион".
 В остальных случаях ответ о переадресации обращения дается в письменной форме.

4.5. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется соответствующим должностным лицам администрации поселения.

4.6. Все обращения граждан после рассмотрения с резолюцией главы поселения направляются к специалисту 1 категории. Он вносит резолюцию в информационную базу данных и документы с регистрационно-контрольной карточкой направляет исполнителям для принятия мер и подготовки ответа.

4.7. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется также 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, с уведомлением об этом, направившего обращение, за исключением случая, указанного в пункте 5.14. раздела 5 настоящего Положения.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию поселения или должностному лицу (глава, специалисты поселения) администрации поселения в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации, за исключением случаев, указанных в абзаце третьем настоящего пункта.

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

Обращение, поступившее в адрес главы поселения и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации.

* 1. В случаях, когда для разрешения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки их разрешения могут быть в порядке исключения продлены главой поселения, но не более, чем на один месяц, с сообщением об этом лицу, подавшему обращение.

5.3. Продление сроков рассмотрения обращений производится по служебной записке лица, которому поручена подготовка проекта ответа на обращение, ответственного за рассмотрение обращения. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю. Если контроль за рассмотрением установлен вышестоящей организацией, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ней 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. Обращения могут рассматриваться непосредственно специалистами администрации поселения (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено иному органу или должностному лицу.

5.6. Резолюция на обращения оформляется в СЭД. Срок оформления резолюции в СЭД не должен превышать двух рабочих дней с момента регистрации обращения.

5.7. Контроль за сроками исполнения, централизованная подготовка ответа заявителю, а также для контрольных поручений в вышестоящий орган власти осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым либо в отношении которого сделаны особые отметки. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны предоставить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.8. Исполнитель (глава, специалисты) администрации поселения, 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, 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;

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

5.9. При рассмотрении запросов из государственных органов и органов местного самоуправления исполнители обязаны в течение пятнадцати дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.10. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает его специалисту 1 категории, указывая при этом исполнителя, которому, по его мнению, следует направить обращение.

5.11. 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.

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

5.13. При получении обращения, в котором содержится 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.

5.14. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.15. Прекращение переписки с заявителем возможно, если повторное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган исполнительной власти края или по одному и тому же должностному лицу данного органа, при условии, что в повторном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Переписка прекращается один раз главой поселения на основании подготовленной ответственным исполнителем служебной записки. О данном решении до истечения срока рассмотрения обращения уведомляется заявитель.

На обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов или обстоятельств, ответ по существу не дается, о чем уведомляется заявитель. Решение об оставлении обращения без ответа по существу на основании служебной записки ответственного исполнителя принимается главой поселения. Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена, устранены (приложение № 13).

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

5.17. Рассмотрение обращения может быть прекращено по заявлению обратившегося.

5.18. 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.

5.19. В случае направления ответа конкретному лицу по результатам рассмотрения коллективного обращения ответ должен содержать указание о необходимости доведения данной информации до сведения остальных заявителей.

6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения граждан подписывает глава поселения.

Ответы в вышестоящие органы об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает глава поселения, исполняющие обязанности главы администрации поселения. В случае если поручение о направлении ответа было адресовано конкретному должностному лицу администрации поселения, ответ подписывается этим должностным лицом. Копия ответа, направленного заявителю почтовым отправлением, направляется специалисту 1 категории. В случае направления ответа заявителю по электронному адресу также предоставляется подтверждение отправки.

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

6.3. В ответе в вышестоящие органы должно быть четко указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

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

6.5. Ответы заявителям и в вышестоящие органы оформляются в соответствии с Инструкцией по делопроизводству администрации поселения.

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

6.7. Подлинники обращений граждан в вышестоящие органы возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

6.8. Если по обращению дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

6.9. Если обращение находится на контроле в вышестоящих органах, ответственный исполнитель не позднее трех дней до окончания срока рассмотрения обращения направляет проект ответа заявителю специалисту 1 категории на проверку соблюдения требований Инструкции по делопроизводству. В течение двух дней со дня поступления проекта ответа, но не позднее одного дня до окончания срока рассмотрения обращения специалист 1 категории возвращает его ответственному исполнителю.

6.10. После завершения рассмотрения обращения, в том числе направленные через портал «Открытый регион», ответ на него и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, передаются через СЭД специалисту 1 категории, который проверяет правильность оформления ответа. Обращения хранятся у специалиста 1 категории, СЭД, а поданные через «Открытый регион», хранятся в том числе и на портале «Открытый регион».

Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, возвращаются исполнителю для доработки до истечения срока рассмотрения обращения.

6.11. Рассмотрение обращения, содержащего вопросы, имеющие большое общественное значение, может быть вынесено на совещание при главе поселения для обсуждения.

6.12. После направления ответа заявителю ответственный исполнитель в течение двух дней направляет отчет об исполнении резолюции в СЭД.

6.13. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

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

7. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится в целях устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, получения информации для аналитических отчетов.

7.2. На особый контроль ставятся поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Министерства Российской Федерации по развитию Дальнего Востока, Губернатора Хабаровского края, председателя Законодательной Думы Хабаровского края, прокуратуры края, города 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. Обращения граждан, направленные для рассмотрения из вышестоящих органов, от депутатов, а также содержащие сведения о серьезных нарушениях законности, ущемлении прав граждан берутся специалистом 1 категории на особый контроль.

7.4. В случае если в ответе, полученном от государственного органа, органа местного самоуправления и другой организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль в администрации поселения, о чем администрация поселения направляет [уведомление](#Par810) в тот орган, на рассмотрении которого находилось обращение с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса (приложение № 10).

7.5. Сроки разрешения обращений, поступающих в администрацию поселения из вышестоящих органов или поставленных на контроль, могут быть продлены только с согласия вышестоящих органов.

7.6. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист 1 категории (приложение № 11).

7.7. Специалист 1 категории проводит анализ работы с обращениями граждан, поступившими в администрацию поселения, главе поселения, готовит обзоры и соответствующие предложения, вносит их на рассмотрение главы поселения.

7.8. Специалист 1 категории ежеквартально и по итогам года готовит информационно-аналитические и статистические материалы о рассмотрении обращений граждан и представляет их главе поселения.

8. Организация личного приема

8.1. Личный прием граждан в администрации поселения проводится главой поселения. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд администрации поселения, средства массовой информации, средства телефонной связи, электронного информирования, электронной техники; размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе сети Интернет.

8.2. На каждого гражданина, обратившегося на прием к главе поселения, заполняется карточка личного приема, в которой указывается дата приема, фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), адрес места жительства заявителя и фамилия должностного лица, ведущего прием. Во время записи устанавливается вторичность обращения гражданина. При повторных обращениях специалист 1 категории делает подборку всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям и подкалывает их к карточке. Образец карточки учета приема граждан прилагается (приложение № 12).

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

8.4. 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 вопросов.

8.5. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Законом и настоящим Положением. При наличии просьбы заявителя ему выдается копия принятого обращения и (или) расписка о приеме обращения.

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

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

8.8. Ожидающие приема граждане приглашаются на беседу специалистом 1 категории. Ведущий прием, выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав предоставленные материалы, делает краткую аннотацию просьбы в карточке приема, консультирует посетителя и разъясняет порядок разрешения его вопроса.

8.9. Во время приема ведущий прием вправе по договоренности направить заявителя на беседу к специалистам администрации поселения.

8.10. В отдельных случаях ввиду сложного характера вопросов, поставленных в устных обращениях граждан, либо необходимости дополнительной проверки изложенных в них фактов ведущий прием дает соответствующие распоряжения в порядке подчиненности.

8.11. Запись на повторный прием к главе поселения осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущие обращения. Необходимость в записи на повторный прием определяется специалистом 1 категории, исходя из содержания ответа, полученного на предыдущем приеме.

8.12. О заявителях, обратившихся к специалисту 1 категории за разъяснением или консультацией и не требующих приема, специалист 1 категории делает отметку в журнале учета посетителей.

8.13. Ведущий прием при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции может:

- приглашать на прием специалистов администрации поселения;

- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях;

- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;

- поручать рассмотрение обращения другим организациям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности, кроме органов и должностных лиц, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

- принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

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

8.15. После завершения личного приема оформляется поручение в установленном порядке в СЭД.

8.16. Контроль за сроками поручений по устному обращению с личного приема главы поселения осуществляет специалист 1 категории.

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

8.18. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема главы поселения направляются на ознакомление осуществлявшим прием. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотренные заявления считаются завершенными. После возвращения списанных материалов “В дело” и при наличии подписи главы поселения, принявшим это решение, специалист 1 категории снимает обращение с контроля.

8.19. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в приеме отказывается, а в случае грубого агрессивного повеления гражданина прием прекращается.

8.20. В случае если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для его жизни, для жизни и здоровья окружающих, специалист 1 категории имеет право вызвать сотрудников полиции и (или) работников фельдшерско-акушерского пункта.

8.21. В случае невозможности проведения личного приема руководителем (командировка, болезнь, отпуск и др.) прием переносится, о чем заявитель уведомляется за три дня до даты приема.

8.22. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителях ведется прием только одного заявителя, за исключением случаев коллективного обращения.

8.23. Не допускается использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной во время проведения личного приема, без их согласия.

8.24. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием главой поселения прекращается, о чем делается запись в карточке личного приема.

8.25. Максимальное время личного приема главой поселения составляет 30 минут.

8.26. 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. При рассмотрении обращения исполнителями администрации поселения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- 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;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Закона, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

9.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет специалист 1 категории.

9.3. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются специалистом 1 категории при личном обращении или посредством справочного телефона.

9.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;

- об оставлении обращения без рассмотрения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения;

- о деятельности органов местного самоуправления по запросам.

9.5. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справочной информации по рассмотрению обращений принимаются ежедневно. Номера телефонов для справок: 8(42135)35-1-48.

График работы:

Понедельник – четверг 9.00 – 18.00

Пятница 9.00 - 13.00

Перерыв 13.00 – 14.00

Кроме выходных и рабочих дней, непосредственно предшествующих нерабочему праздничному дню.

9.6. При получении вопроса по телефону специалист 1 категории:

- называет наименование органа местного самоуправления;

- 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.

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 административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Нижнепронгенского сельского поселения Николаевского муниципального района

БЛОК-СХЕМА

ПОСТУПЛЕНИЯ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Обращение гражданина

Почтой

Регистрация обращения специалистом 1 категории администрации Нижнепронгенского сельского поселения Николаевского муниципального района

Электронной почтой

Факсом

В ходе личного приема

Регистрация и аннотирование обращения специалистом 1 категории администрации Нижнепронгенского сельского поселения Николаевского муниципального района

Направление обращения на рассмотрение специалистам администрации Нижнепронгенского сельского поселения (исполнителям)

Разъяснение, устный ответ гражданину

Уведомление гражданина

Рассмотрение обращения

Подготовка ответа

Направление ответа

Отказ в рассмотрении обращения по существу, уведомление гражданина

Рассмотрение обращения гражданина в ходе личного приема

Передача обращения специалисту 1 категории администрации Нижнепронгенского сельского поселения Николаевского муниципального района

Направление обращения на рассмотрение главе администрации Нижнепронгенского сельского поселения Николаевского муниципального района

Приложение № 2

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Нижнепронгенского сельского поселения Николаевского муниципального района

образец

Главе Нижнепронгенского сельского поселения

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

От (пенсионера, инвалида, работающего указать где, кем)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

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

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

Проживающего(ей)по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(адрес регистрации)

**Заявление**

Я даю согласие на сбор, обработку и хранение моих персональных данных и различных данных персонального характера, указанных в настоящем обращении.

« « 201 г. подпись заявителя

Приложение № 3

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Нижнепронгенского сельского поселения Николаевского муниципального района

СВЕДЕНИЯ

о местонахождении, почтовом адресе администрации Нижнепронгенского сельского поселения Николаевского муниципального района и справочных телефонах

Администрация Нижнепронгенского сельского поселения Николаевского муниципального района располагается по адресу: п. Нижнее Пронге, Николаевский район, Хабаровский край, ул. центральная, д. 68.

Почтовый адрес администрации Нижнепронгенского сельского поселения Николаевского муниципального района: 682444, п. Нижнее Пронге, Николаевский район, Хабаровский край, ул. Центральная, д. 68.

Справочные телефоны: 8 (42135) 35-1-48.

Приложение № 4

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Нижнепронгенского сельского поселения Николаевского муниципального района

**УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ПИСЬМА**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Дата регистрации**   |  **Индекс**   | **Тематика**   |   |
| **ФИО заявителя**   | **Пол**   | **Гражданство**   |   |
| **Льготный состав**  | **Социальн. положение**   | **Признак**  |
| **Адрес**   |   |
| **Частота обращения**   | **Предыдущие обращения**   |
| **Вид документа**   | **на**   **л.** |
| **Автор, дата, индекс сопроводительного письма**  письмо от 00.00.2007 № 8.1-3333 |
| **Краткое содержание письма**  |
|  **Отв. исполнитель**  | **Резолюция** |
|   |  |   |
| **Вид сопр. бланка**   |  |
| **Уведомление** |   |
|   |  |
| **Вид контроля**  |
|  **Срок исполнения**   | **Автор резолюции**   |  |

**ХОД ИСПОЛНЕНИЯ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Дата передачи на исполнение** | **Исполнитель** | **Отметки о промежуточном ответе или дополнительном запросе** | **Контрольные отметки** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **Дата, индекс исполнения (ответа)** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **Адресат** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **Содержание** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **С контроля снял** | **Подпись контролера** |
| **Дело** | **Том** | **Листы** | **Фонд** |
|  |  |  | **опись** |
|  |  |  | **дело** |

Приложение

к учетной карточке письма

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

по заполнению реквизитов учетной карточки письма

Дата поступления письменного обращения (заявления с личного приема граждан) согласно штампу администрации сельского поселения

Регистрационный номер учетной карточки

Номер учетной карточки письма заполняет специалист 1 категории

Ф.И.О. автора

Фамилия и инициалы автора (авторов) обращения, не более четырех

Пол автора:

Ж – женский

М – мужской

Н – не установлено

Гражданство:

РФ – гражданин Российской Федерации

СНГ – гражданин государства ближнего зарубежья

ДГ – гражданин другого государства

Лицо без гражданства

Тип автора (автор сопроводительного письма):

Дол – должностное лицо (руководитель)

Кол – коллектив

Ан – аноним (без подписи или адреса)

ДГД – депутат Государственной Думы

ДСФ – депутат Совета Федерации

ДКД – депутат краевой Думы

ЧСФ – член Совета Федерации

Тип обращения:

П – предложение

Ж – жалоба

З – заявление

б/с – без смысла

Адрес автора:

Почтовый индекс, край, город, поселок городского типа, дополнительные данные: улица, переулок и др., номер дома и квартиры

Вид места жительства:

Г – город, поселок городского типа

С – сельская местность

Н – неизвестно

Частота обращения:

Перв – первичное

Повт – повторное

Мног – многократное

Количество

Указывается число писем, вложенных в конверт

Социальное положение:

пенс. – пенсионер

служ. – служащий

раб. – рабочий

с/хр – колхозник, рабочий сельскохозяйственный

уч. – учащийся, студент

зк – заключенный

беж-ц – беженец

в/с – военнослужащий

фер. – фермер

пред. – предприниматель

д/х – домохозяйка

бомж – без определенного места жительства

б/р – безработный

тни – творческая, научная интеллигенция

Льготный состав:

гер. – герой СССР, Российской Федерации

УВОВ – участник Великой Отечественной войны

ИВОВ – инвалид Великой Отечественной войны

инв. труд. – инвалид труда

инв. детства – инвалид детства

инв. в/с – инвалид вооруженных сил

мать гер. – мать героиня

мать од. – мать одиночка

п/сб – пострадавший от стихийных бедствий

мать мн. – многодетная мать

семья мн. – многодетная семья

семья п.в/сл. – семья погибшего военнослужащего

В-инт. – воин-интернационалист

репр. – репрессированный

Аннотация

Краткое содержание письма

Вид сопроводительного бланка:

Р1 – на рассмотрение с ответом автору

Р2 – на рассмотрение с ответом автору и администрации района

С1 – для сведения

Р3 - на рассмотрение с подготовкой проекта ответа автору

Вид уведомления:

У1 – уведомление заявителя о получении обращения, поручении подготовки ответа

Р3 – разъяснение по существу вопроса

П1 – разъяснение о порядке приема

Б1 – благодарность автору

Анализ ответа (классификатор анализа ответа):

01 – разъяснено

02 – не поддержано

03 – поддержано

04 – в т.ч. меры приняты

05 – рассмотрено с выездом на место

06 – рассмотрено коллегиально

07 – виновные привлечены к ответственности

08 – вопрос требует дополнительного контроля (формально рассмотрено)

 08А – вопрос требует дополнительного контроля (продление срока исполнения)

Приложение № 5

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Нижнепронгенского сельского поселения Николаевского муниципального района

**УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ЗАПРОСА**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Дата регистрации**   |  **Индекс**   | **Тематика**   |   |
| **ФИО заявителя**   | **Пол**   | **Гражданство**   |   |
| **Льготный состав**  | **Социальн. положение**   | **Признак**  |
| **Адрес**   |   |
| **Частота обращения**   | **Предыдущие обращения**   |
| **Вид документа**   | **на**   **л.** |
| **Автор, дата, индекс сопроводительного письма**  письмо от 00.00.2007 № 8.1-3333 |
| **Краткое содержание письма**  |
|  **Отв. исполнитель**  | **Резолюция** |
|   |  |   |
| **Вид сопр. бланка**   |  |
| **Уведомление** |   |
|   |  |
| **Вид контроля**  |
|  **Срок исполнения**   | **Автор резолюции**   |  |

**ХОД ИСПОЛНЕНИЯ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Дата передачи на исполнение** | **Исполнитель** | **Отметки о промежуточном ответе или дополнительном запросе** | **Контрольные отметки** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **Дата, индекс исполнения (ответа)** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **Адресат** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **Содержание** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **С контроля снял** | **Подпись контролера** |
| **Дело** | **Том** | **Листы** | **Фонд** |
|  |  |  | **опись** |
|  |  |  | **дело** |

Приложение № 6

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Нижнепронгенского сельского поселения Николаевского муниципального района

Образец

Сопроводительное письмо

Администрация Нижнепронгенского сельского поселения Николаевского муниципального района Хабаровского края

ул. Центральная,68, тел. 35-1-48

п. Нижнее Пронге, Николаевский район,

Хабаровский край, 682444 е-mail: adminpronge@rambler.ru

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

|  |  |
| --- | --- |
| № И-12ж от 08.02.2015 | Администрация городаНиколаевска-на-Амуре |

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 администрацию Нижнепронгенского сельского поселения Николаевского муниципального района.

О результатах просьба сообщить заявителю.

Автор: Иванов Иван Иванович, ул. Школьная, д. 12, кв. 2, г. Николаевск-на-Амуре.

Приложение: на 2 л.

Глава \_\_\_\_\_\_\_\_­­­­ \_\_инициалы, фамилия\_\_

Фамилия, имя, отчество исполнителя

номер телефона

Приложение № 7

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Нижнепронгенского сельского поселения Николаевского муниципального района

Образец

Уведомление заявителю о направлении его обращения на рассмотрение

Администрация Нижнепронгенского сельского поселения Николаевского

муниципального района Хабаровского края

ул. Центральная,68, тел. 35-1-48

п. Нижнее Пронге, Николаевский район

Хабаровский край, 682444 e-mail: adminpronge@rambler.ru

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

|  |  |
| --- | --- |
| № И-12ж от 03.02.2015 | Ивановой Н.А.ул. Советская,18, кв. 5г. Николаевск-на-Амуре, 682460 |

На Ваше обращение, поступившее в администрацию Нижнепронгенского сельского поселения Николаевского муниципального района, в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлено на рассмотрение по компетенции в администрацию Николаевского муниципального района для принятия решения и подготовки Вам ответа по существу вопроса.

Глава инициалы, фамилия

Фамилия, имя отчество исполнителя

номер телефона

Приложение № 8

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Нижнепронгенского сельского поселения Николаевского муниципального района

Образец

Сопроводительное письмо с контролем

Администрация Нижнепронгенского сельского поселения

Николаевского муниципального района

ул. Центральная,68 тел. 35-1-48

п. Нижнее Пронге, Николаевский

район, Хабаровский край, 682444 е-mail: adminpronge@rambler.ru

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

№ И-30ж от 15.08.2015 Администрация городского

 поселения «Город Николаевск-на-

 Амуре»

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 администрацию сельского поселения.

О результатах просим сообщить в администрацию сельского поселения и автору обращения.

Автор: Иванов И.И., ул. Серышева, 21, кв. 34, г. Хабаровск, 680000.

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Глава инициалы, фамилия

Фамилия, имя, отчество исполнителя

номер телефона

Приложение № 9

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Нижнепронгенского сельского поселения Николаевского муниципального района

Образец

Уведомление заявителю о направлении его обращения на рассмотрение

Администрация Нижнепронгенского сельского поселения

Николаевского муниципального района

ул. Центральная,68 тел. 35-1-48

п. Нижнее Пронге, Николаевский район,

Хабаровский край, е-mail: adminpronge@rambler.ru

682444

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

№ И-50ж от 15.08.2015 Иванову И.И.

 ул.Серышева, 21, кв. 34,

 г. Хабаровск, 680000

Ваше обращение, поступившее в администрацию Нижнепронгенского сельского поселения Николаевского муниципального района, в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" направлено на рассмотрение по компетенции в администрацию городского поселения «Город Николаевск-на-Амуре» (ул. Советская, д. 73, г. Николаевск-на-Амуре, 682462) с просьбой проинформировать о результатах Вас и администрацию Нижнепронгенского сельского поселения Николаевского муниципального района.

Глава инициалы, фамилия

Приложение № 10

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Нижнепронгенского сельского поселения Николаевского муниципального района

Образец

Сопроводительное письмо

о постановке обращения на дополнительный контроль

ул. Центральная,68 тел. 35-1-48

п. Нижнее Пронге, Николаевский район,

Хабаровский край, е-mail: adminpronge@rambler.ru

682444

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

№ И-50ж от 15.08.2015 Администрация Николаевского

 муниципального района

Доводим до сведения, что обращение Иванова И.И. от 15 августа 2015 г. № И-50ж оставлено на дополнительном контроле в администрации Нижнепронгенского сельского поселения Николаевского муниципального района до 18 сентября 2015 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 Нижнепронгенского сельского поселения Николаевского муниципального района и автору обращения.

Автор: Иванов И.И., ул. Таежная,11 кв. 2, п. Нижнее Пронге, Николаевский район, 682444.

Глава Инициалы, фамилия

Фамилия, имя, отчество исполнителя

номер телефона

Приложение № 11

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Нижнепронгенского сельского поселения Николаевского муниципального района

 Образец

НАПОМИНАНИЕ

об исполнении документов по письменным обращениям граждан

в августе 2015 г.

27.08.2015 №\_\_\_\_\_\_ п. Нижнее Пронге

Исполнитель: Главный бухгалтер администрации сельского поселения

--------------------------------------------------------------------------------------------------------

1.

--------------------------------------------------------------------------------------------------------

Вид документа: ПИСЬМЕННОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

--------------------------------------------------------------------------------------------------------

Дата, индекс: 07.09.2015, А-23-з

--------------------------------------------------------------------------------------------------------

Заявитель: Иванов Иван Иванович

--------------------------------------------------------------------------------------------------------

Содержание обращения:

О содействии в оплате проезда в отпуск

--------------------------------------------------------------------------------------------------------

Срок исполнения: 07.10.2015 Автор резолюции: фамилия, инициалы

=============================================================

Специалист 1 категории \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 инициалы, фамилия

Приложение № 12

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Нижнепронгенского сельского поселения Николаевского муниципального района

**КАРТОЧКА УЧЕТА ПРИЕМА ГРАЖДАН**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Дата регистрации**  | **Индекс**   | **Тематика**  |
| **ФИО заявителя**  | **Пол**  | **Гражданство**  |
| **Место работы, должность**  |
| **Льготный состав**  | **Социальн. положение**   | **Признак**  |
| **Адрес**  |
| **Частота обращения**  | **Ф.И.О. ведущего прием** тов В.П. |  |
|  **Содержание заявления**  |   |
|  |
| **Ответственный исполнитель**  |
| **Резолюция** |   |
|  |
| **Срок исполнения**  | **Вид контроля**  |  |

**ХОД ИСПОЛНЕНИЯ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Дата передачи на исполнение** | **Исполнитель** | **Отметки о промежуточном ответе или дополнительном запросе** | **Контрольные отметки** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **Дата, индекс исполнения (ответа)** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **Адресат** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **Содержание** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| **С контроля снял** | **Подпись контролера** |
| **Дело** | **Том** | **Листы** | **Фонд** |
|  |  |  | **опись** |
|  |  |  | **дело** |

Приложение № 13

к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Нижнепронгенского сельского поселения Николаевского муниципального района

Фамилия, имя, отчество исполнителя

номер телефона

образец

Уведомление заявителю о прекращении с ним переписки

Администрация Нижнепронгенского сельского поселения

Николаевского муниципального района

ул. Центральная,68 тел. 35-1-48

п. Нижнее Пронге, Николаевский район,

Хабаровский край, е-mail: adminpronge@rambler.ru

682444

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

№ И-50ж от 15.08.2015 Иванову И.И.

 ул.Серышева,21, кв. 34,

 г. Хабаровск, 680000

 В связи с тем, что Ваше обращение, поступившее в администрацию Нижнепронгенского сельского поселения Николаевского муниципального района, содержит вопросы, на которые Вам многократно давались ответы по существу, в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Вами по данному вопросу.

Глава инициалы, фамилия

Фамилия, имя, отчество исполнителя

номер телефона