

Администрация

Советского сельсовета

Большемурашкинского муниципального района

Нижегородской области

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

22 мая 2015 года № 64

**Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан и организации личного приема граждан должностными лицами администрации Советского сельсовета**

 **Большемурашкинского муниципального района**

      В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Нижегородской области [от 07.09.2007 № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области»](http://docs.cntd.ru/document/944931836), Регламентом администрации Большемурашкинского муниципального района, утвержденным постановлением администрации района от 12.12.2011 года, в целях организации работы с обращениями граждан и личного приема граждан должностными лицами администрации Большемурашкинского муниципального района администрация Советского сельсовета **постановляет:**     1. Утвердить прилагаемое Положение о работе с обращениями граждан и организации личного приема граждан должностными лицами администрации Советского сельсовета Большемурашкинского муниципального района (далее-администрацией сельсовета).

 2. Обеспечить обнародование настоящего постановления и размещение на официальном сайте администрации сельсовета.

 3. Контроль над выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации  сельсовета А.В. Телегин

Утверждено

постановлением администрации

Советского сельсовета

Большемурашкинского муниципального района

22.05.2015г. № 64

**ПОЛОЖЕНИЕ
о работе с обращениями граждан и организации личного приема граждан
должностными лицами администрации Советского сельсовета**

**Большемурашкинского муниципального района**

**в редакции от 25.04.2018**

**1. Общие положения**

     1.1. Положение разработано в целях повышения качества работы администрации Советского сельсовета Большемурашкинского муниципального района с письменными и устными обращениями граждан, а также организации личного приема граждан должностными лицами администрации Советского сельсовета Большемурашкинского муниципального района (далее - администрация сельсовета).
     1.2.Основные понятия, используемые в Положении:
     1.2.1. Письменное обращение - обращение гражданина (граждан) в администрацию сельсовета, к главе администрации сельсовета, заместителям главы администрации сельсовета изложенное в письменной форме.
     1.2.2. Устное обращение - обращение гражданина (граждан), изложенное в устной форме:
     - во время проведения личного приема граждан должностным лицом администрации сельсовета,
     - поступившее во время проведения приёма сотрудниками по работе с обращениями граждан,
     - поступившее по специальным организованным телефонным «горячим линиям», во время «прямых эфиров» в режиме аудио и видеоконференцсвязи.
     1.2.3. Электронное обращение - обращение гражданина (граждан), поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи (электронная почта, интернет-приёмная и пр.).
     1.2.4. Личный прием граждан - прием граждан должностными лицами администрации сельсовета по предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком.
     1.2.5. Коллективное обращение - обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на публичном мероприятии (собрании, митинге, демонстрации, шествии, пикетировании) и подписанное организатором, либо участниками публичного мероприятия, либо уполномоченным (уполномоченными) на данном публичном мероприятии лицом (лицами).
     1.2.6. Первичное обращение - обращение, поступившее от данного автора по данному вопросу данному должностному лицу или в администрацию сельсовета впервые.
     1.2.7. Вторичное обращение - обращение, поступившее от того же автора по тому же вопросу до истечения срока рассмотрения его первичного обращения.
     1.2.8. Повторное обращение - обращение, поступившее от того же автора по тому же вопросу, тому же должностному лицу или в администрацию сельсовета, если со времени подачи первичного обращения истёк установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворён полученным ответом.
     1.2.9. Неоднократные обращения - обращения одного и того же автора, адресованные в один и тот же орган местного самоуправления, одному и тому же должностному лицу, по вопросу, по которому должностными лицами в соответствии с их компетенцией автору уже давались (не менее двух раз) ответы по существу.

     1.2.10. Письменный ответ - ответ, отправленный через почтовое отделение связи  на обращение заявителя в письменной форме.
     1.3. Работа с обращениями граждан, организация личного приема граждан осуществляется в администрации сельсовета в соответствии с:
     -[Конституцией РФ](http://docs.cntd.ru/document/9004937);
     -[Федеральным законом от 02.05.2006  № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»](http://docs.cntd.ru/document/901978846);
     -Законом Нижегородской области [от 07.09.2007 № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области»](http://docs.cntd.ru/document/944931836);
     -Уставом Советского сельсовета Большемурашкинского муниципального района;

 -Положением об администрации сельсовета, утвержденным решением сельского Совета Советского сельсовета от 22.12.2009 года № 43;
     -Регламентом администрации Советского сельсовета Большемурашкинского муниципального района, утвержденным постановлением  администрации сельсовета от 08.11.2012 года №   93;

  -настоящим Положением.
          1.4. Анализ работы с обращениями граждан поступившими в администрацию сельсовета:

- на имя главы администрации сельсовета, осуществляет заместитель главы администрации;

     1.5. Почтовый адрес для направления письменных обращений граждан в администрацию сельсовета, главе администрации сельсовета:

606363

Нижегородская область, Большемурашкинский район, поселок Советский дом № 37.

Контактный телефон (883167) 5-73-98, 5-73-99.
          1.6. Дни и часы приема граждан главой администрации, его заместителем:

График приема Администрации:

понедельник – пятница с 8.00 до 16.15, обед с 12.00 до 13.00

суббота, воскресенье – выходные дни.

Адрес электронной почты администрации –**sovet\_adm@rambler.ru**

**2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**

     2.1. Прием письменных обращений граждан осуществляется следующими способами:
     -через почтовое отделение;
     - фельдъегерской службой, нарочными, курьерами;
     - непосредственно  от гражданина или его законного представителя;
     - с использованием факсимильной связи;
     - с использованием электронной почты.
     2.2. Прием и регистрацию письменных обращений граждан осуществляет:

- заместитель главы администрации;

 2.3.Ответственный сотрудник:
     - проверяет правильность адресации и целостность упаковки корреспонденции;
     - возвращает на почту ошибочно поступившие (не по адресу) письма, не вскрывая их;
     - проводит сверку реестров на корреспонденцию;

     - вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), прикрепляет конверт к тексту обращения;
     - отделяет от обращения поступившие подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии), копии документов прилагает к обращению, о наличии подлинных документов делает отметку в учетной карточке и возвращает подлинные документы заявителю заказным письмом с уведомлением;

2.4. Ответственный сотрудник, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), сообщает об этом своему руководителю, не вскрывая конверт.

      **3. Регистрация письменных обращений граждан**

     3.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации ответственным сотрудником по работе с обращениями граждан в течение трех дней с момента поступления в администрацию сельсовета.
     Обращения граждан, требующие срочного рассмотрения, а также направленные в администрацию сельсовета из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного собрания Нижегородской области, от Губернатора Нижегородской области, его заместителей Правительства Нижегородской области, заявления граждан о проведении собраний, митингов, демонстраций, шествий, пикетирования регистрируются в день поступления и направляются на рассмотрение незамедлительно.
     3.2. Регистрация обращений граждан производится:

- по журнальной либо карточной системе, если нет автоматизированной информационной системы,

 в которых:

     - обращению присваивается регистрационный номер, фиксируется дата его регистрации;

    - указываются дата поступления обращения, фамилия и инициалы заявителя  (в именительном  падеже) и его адрес;

- если обращение подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ, и делается отметка, что обращение коллективное,      указывается социальная группа и льготная категория автора обращения;
    - после прочтения обращения вводится аннотация на обращение, указываются в краткой форме поставленные заявителем вопросы, определяется его тематика,

     - отмечается форма обращения:

- письменное обращение (если поступило по факсу или в виде телеграммы, делается соответствующая отметка);

- электронное обращение;

- обращение, поступившее по специально организованным «горячим линиям», во время «прямых эфиров» по радио, телевидению).
     3.3. Если обращение направлено в соответствии с компетенцией в администрацию сельсовета из иных органов, организаций, то в журнале или регистрационно-контрольной  карточке указывается, откуда оно поступило, дата и исходящий номер сопроводительного письма.
     Если в сопроводительном письме содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения, на обращении ставится штамп «контроль», информация о постановке обращения на контроль заносится в регистрационно-контрольную карточку.
     3.4. Регистрационно-контрольная карточка выводится на бумажный носитель в двух экземплярах.
     3.5. Обращение проверяется на вторичность, повторность, неоднократность, сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской и при необходимости копии документов из предыдущей переписки приобщаются к обращению.

     3.6. После регистрации обращения ответственный сотрудник по работе с обращениями граждан в тот же день направляет его для рассмотрения главе администрации в соответствии с п. п. 4.1, 4.2, 4.3 Положения.
     3.7. После рассмотрения обращения должностным лицом ответственный сотрудник делает в регистрационно-контрольной карточке отметку о прохождении обращения, вводит содержание поручения, резолюции, дату передачи обращения на рассмотрение непосредственному исполнителю.
     3.8. Если в поручении, резолюции должностного лица указано на необходимость доложить, проинформировать о результатах рассмотрения обращения, либо дано указание о постановке обращения на контроль, на обращении ставится штамп «контроль».
     3.9. Информация о постановке обращения на контроль заносится в регистрационно-контрольную карточку.

 3.10.За нарушение установленного законодательством Российской Федерации порядка рассмотрения обращений граждан, непосредственные исполнители несут дисциплинарную и административную ответственность предусмотренную Кодексом Нижегородской области об административных правонарушениях.

 **4. Рассмотрение обращений граждан**

      4.1. Обращения граждан, адресованные в администрацию сельсовета, главе администрации сельсовета, после  регистрации передаются на рассмотрение по существу в соответствии с разграничением полномочий.
     4.2. Непосредственно главе администрации сельсовета передаются на рассмотрение:
     - обращения граждан, пересланные по подведомственности в адрес администрации сельсовета от Президента РФ, Председателя Правительства РФ, Председателя Государственной Думы Федерального Собрания РФ, Председателя Совета Федерации Федерального Собрания РФ, руководителей органов законодательной и исполнительной власти  Нижегородской области, представительного органа местного самоуправления района;
     - обращения граждан, содержащие жалобы на действия (либо бездействие) заместителя главы администрации сельсовета, руководителей учреждений администрации сельсовета;
     - обращения граждан, содержащие проблемные или социально значимые вопросы, требующие непосредственного вмешательства главы администрации .
     4.4. Глава администрации сельсовета,   рассмотрев поступившее обращение, накладывает резолюцию, в которой определяет исполнителя по обращению, излагает содержание поручения, устанавливает сроки исполнения, если это необходимо, подписывает резолюцию и проставляет дату ее наложения.
     4.5. При наличии нескольких исполнителей, ответственным за подготовку ответа на обращение считается исполнитель, названный в резолюции первым.
     Соисполнители не позднее, чем за семь дней до истечения срока подготовки ответа на обращение гражданина, направляют ответственному исполнителю информацию по поставленному в обращении вопросу.

  Ответственный исполнитель вправе созывать соисполнителей, координировать их работу.
     Соисполнители несут солидарную ответственность за качественную и своевременную подготовку  ответа  на  обращение гражданина.
     4.6. Ответы на обращения граждан подписываются должностными лицами, которым адресованы обращения, либо уполномоченными ими на то лицами.
     Если обращение адресовано в администрацию сельсовета без указания должностного лица, ответ подписывается должностным лицом, в чьей компетенции находится рассмотрение поставленных в обращении вопросов.
     Ответы на обращения граждан должны содержать необходимую и достаточную для авторов обращения информацию по существу всех поставленных вопросов.
     4.7. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию  администрации сельсовета, в течение 7 дней со дня регистрации направляется для рассмотрения по существу и направления ответа автору обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с письменным уведомлением об этом гражданина, направившего обращение, за исключением случая, указанного в абзаце 3 [пункта 4.9 настоящего Положения](http://docs.cntd.ru/document/944904571).
     Если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции не только администрации сельсовета, должностных лиц администрации сельсовета, но и иных должностных лиц, органов местного самоуправления, государственных органов, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.
     4.8. Сопроводительное письмо о направлении обращения по подведомственности в другую организацию или орган, а также уведомление гражданина, написавшего обращение, подписывает глава  администрации сельсовета, определивший, что рассмотрение данного обращения не входит в компетенцию администрации сельсовета.
     При необходимости сопроводительное письмо может содержать просьбу о направлении в администрацию сельсовета копии ответа, данного автору обращения органом или организацией, рассмотревшей обращение по существу.
     4.9. Ответ на обращение  не  дается, если:
     - в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому,  должен быть направлен ответ*;*
     - текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения направляется сообщение автору обращения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- в случае, 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.
     4.10. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
     Указанные разъяснения подписывает глава администрации сельсовета, в которое обращение поступило для рассмотрения по существу.
     4.11. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему такое обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.
     4.12. 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 не приводятся новые доводы и обстоятельства, глава администрации сельсовета либо его заместитель, в чьей компетенции находится рассмотрение поставленного вопроса, 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 администрацию сельсовета, или одному и тому же должностному лицу администрации сельсовета. О принятом решении гражданину направляется письменное уведомление.

4.12.1. В случае поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации 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.

     4.13. 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 сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
     4.14. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение  должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.
     4.15. Обращения, связанные с предоставлением гражданам муниципальных услуг, рассматриваются в порядке, предусмотренном соответствующим административным регламентом предоставления муниципальных услуг.
     Действующие в администрации сельсовета административные регламенты предоставления муниципальных услуг размещены на официальном сайте администрации района в разделе «Сельские администрации».

 **5. Особенности работы с электронными обращениями**

5.1. Обращения, поступившие в администрацию сельсовета по электронным каналам связи, направляются для регистрации:
     - в главе администрации сельсовета;

     5.2. Электронные обращения граждан исполняются аналогично письменным обращениям.
     5.3. Ответ на электронное обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

**6. Организация личного приема граждан,
особенности работы с устными обращениями граждан**

     6.1. Личный прием граждан  осуществляется главой администрации сельсовета, заместителем главы администрации сельсовета:
понедельник – пятница с 8.00 до 16.15, обед с 12.00 до 13.00

     6.2. Глава администрации сельсовета, его заместитель проводят личный приём граждан в своих кабинетах, расположенных в здании администрации.
     6.3. Запись на личный прием к главе администрации сельсовета осуществляется зам. главы администрации после проведения  предварительной беседы с гражданином и при наличии у гражданина документа, удостоверяющего личность.
          6.4. Обращения граждан о записи на личный прием рассматриваются в порядке, предусмотренном для письменных обращений.
     При обращении гражданина о записи на личный прием к главе администрации сельсовета, заместитель главы администрации сельсовета осуществляющий запись на личный прием к главе администрации сельсовета, дает устные разъяснения по существу вопроса заявителя в пределах своей компетенции.
     Если гражданин не удовлетворен разъяснениями, то рекомендует заявителю: подготовить письменное обращение с изложением интересующих его вопросов для последующего рассмотрения либо записаться на личный прием к главе администрации сельсовета.

     6.5. На каждое обращение гражданина с просьбой о личном приеме заводится учетная карточка (приложение № 1), в которой указываются данные о заявителе, краткое содержание его обращения, фамилия должностного лица, ведущего прием.
     6.6. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом на первоочередной прием обладают:
     - члены Совета Федерации и депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам своей деятельности,
     - депутаты Законодательного Собрания Нижегородской области по вопросам, связанным с депутатской деятельностью,
      - депутаты Земского собрания по вопросам, связанным с депутатской деятельностью,
     - ветераны Великой Отечественной войны,
     - ветераны боевых действий,
     - инвалиды первой и второй группы и их опекуны,
     родители, опекуны и попечители детей-инвалидов,
     - беременные женщины,
     - родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.
     6.7. Во время личного приема гражданин имеет право изложить свое обращение устно либо передать его в письменной форме.
     Содержание устного обращения заносится в  учетную карточку личного приема гражданина.
     Письменное обращение, содержащее вопросы, обсуждаемые в ходе личного приёма, регистрируется вместе с карточкой личного приёма гражданина, о чём в карточке делается соответствующая запись.
     Письменные обращения по иным вопросам подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений граждан.
     6.8. 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 учетной карточке личного приема гражданина, а обращение считается рассмотренным.
     В остальных случаях на устное обращение, изложенное в ходе личного приема, дается письменный ответ.
     6.9. Должностное лицо администрации сельсовета при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:
     - удовлетворить просьбу, сообщить гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;
     - отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
     - разъяснить, что поставленные  вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, а также причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе личного приема, порядок и сроки ее рассмотрения.
     6.10. По окончании личного приема должностное лицо администрации сельсовета, проводившее прием, доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.
     6.11. Решение должностного лица администрации сельсовета оформляется в учетной карточке личного приема гражданина в виде поручения, подписывается этим должностным лицом направляется исполнителю. Поручение исполняется не позднее 30 дней от даты личного приема, если не указан сокращенный срок его исполнения.
     6.12. Если разрешение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию администрации сельсовета, то ведущее прием должностное лицо  разъясняет, в какой орган или к какому должностному лицу следует обратиться гражданину.
     6.13. Запись гражданина на личный прием не производится, если вопрос, с которым он планирует обратиться к должностному лицу администрации сельсовета, уже ставился им в письменных, электронных, устных обращениях и ему было отказано в рассмотрении данного обращения главой администрации сельсовета, либо переписка по данному вопросу ранее была в установленном порядке прекращена.
  6.14. Если в ходе личного приёма выясняется, что гражданину ранее уже был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, как устно, о чем была сделана запись в карточке личного приема, так и в письменной форме, должностное лицо администрации сельсовета, ведущее личный прием, отказывает гражданину в рассмотрении его обращения, о чём делается соответствующая запись в карточке личного приёма.

**7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан**

     7.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан анализ содержания поступающих обращений осуществляет непосредственно ответственное лицо по работе с обращениями граждан и ответственный исполнитель.
     В случае выявления при рассмотрении обращений нарушений прав, свобод и законных интересов граждан глава администрации в пределах своей компетенции принимает меры по устранению причин данных нарушений.
          7.2. Обращения граждан считаются исполненными и снимаются с контроля при выполнении следующих условий:
     фактического исполнения поручений, данных по обращению,
     подтверждения исполнения прилагаемыми документами,
     сообщения о результатах рассмотрения заинтересованным лицам.
     7.3. Решение о снятии обращения с контроля принимает глава администрации сельсовета, принявшее решение по обращению, после полного разрешения поставленных в обращении вопросов.
     Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения не является основанием для снятия обращения с контроля.

 **8. Сроки рассмотрения обращений граждан**

     8.1. Для всех видов обращений граждан устанавливаются единые предельные сроки рассмотрения.
     Обращения граждан рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня их первичной регистрации в администрации района.
     Должностные лица администрации сельсовета вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.
     8.2. В тех случаях, когда для рассмотрения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки рассмотрения могут быть продлены  главой администрации сельсовета, но не более чем на 30 календарных дней, о чем гражданин, направивший обращение, уведомляется в письменном виде.
     Ответственный исполнитель направляет на имя должностного лица, уполномоченного продлить срок рассмотрения обращения, мотивированную просьбу о его продлении не позднее, чем за три дня до истечения срока.
     8.3. Сроки исполнения незамедлительных (в течение 1 дня), срочных (не позднее 3 дней) и оперативных (не позднее 10 дней) поручений по обращениям граждан не продлеваются.
     8.4. Письменное обращение, направленное для исполнения в адрес отраслевого (функционального) структурного подразделения, содержащее вопросы, не входящие в компетенцию указанного подразделения или органа, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующее подразделение или орган администрации города, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.
     В случае нарушения 7-дневного срока переадресации обращения ответственность за его исполнение возлагается на должностное лицо, которому обращение было направлено для исполнения изначально.
     8.5. Не реже одного раза в 10 дней сотрудники, ответственные за работу с обращениями граждан, рассылают исполнителям напоминания о приближающихся сроках направления ответов по обращениям граждан, поставленным на контроль.

9**. Требования к местам проведения личного приема граждан**

     9.1. Личный прием граждан осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении или в кабинете главы администрации сельсовета.
     9.2. Помещение должно быть оборудовано средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.
     9.3. Для ожидания приема, заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные информационными стендами, стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками, бланками документов.

**10. Требования к служебному поведению
сотрудников администрации сельсовета при работе с гражданами**

     Должностные лица администрации сельсовета обязаны проявлять корректность, внимательность в обращении с гражданами, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию.

**11. Формирование и хранение дел**

     11.1. Формирование и хранение дел производится  в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.
     11.2. Обращения граждан располагаются в делах в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу.
     11.3. При формировании дел проверяется правильность направления  обращений в дело, их полнота  (комплектность).
     11.4. Обращения граждан, не разрешенные по существу поставленных в них вопросов, подшивать в дела запрещается.
     11.5. Дела, сформированные по письменным и электронным обращениям граждан, хранятся 5 лет.
     Карточки личных приёмов граждан - 3 года.
     11.7. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

 **12. Порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц**

     Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством.

**13. Ответственность за нарушение
порядка и сроков рассмотрения обращений граждан**

     Лица, виновные в нарушении порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, несут ответственность, предусмотренную  Российской Федерации.
     13.1. Нарушение установленного  рассмотрения обращений граждан должностными лицами администрации сельсовета, а также неправомерный отказ в предоставлении гражданину информации, предоставление которой предусмотрено федеральными законами, несвоевременное ее предоставление либо предоставление заведомо недостоверной информации влечет наложение на должностных лиц административного штрафа в соответствии с [Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях](http://docs.cntd.ru/document/901807667).
     13.2. Сотрудники администрации сельсовета, виновные в нарушении сроков рассмотрения обращений граждан, могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности в соответствии с [Федеральным законом от 02.03.2007 № 25](http://docs.cntd.ru/document/902030664) - ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации» и [Трудовым кодексом Российской Федерации](http://docs.cntd.ru/document/901807664).

приложение № 1
     к Положению о работе с обращениями
     граждан и организации личного приема
     граждан должностными лицами

 администрации Советского сельсовета

Большемурашкинского

муниципального района

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|         |       место проведения личного приема граждан        |
| №учетной карточки  |        |        |        |
|  | УЧЁТНАЯ КАРТОЧКАличного приема гражданина  |
|              |        |        |        |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| 1. Фамилия, имя, отчество           |  |
| 2. Место работы, должность  |  |
| 3. Домашний адрес, телефон  |  |
| 4. Социальное положение  |  |
| 5. Повторность обращения: да/нет  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| Дата            приема  | Прием вел(должность, ФИО) | Содержание обращения  | Результат приёма (отметка о контроле исполнения, кому направлено, решение, комментарии) |
|  |  |  |  |