



**АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ УГУТ  
СУРГУТСКОГО РАЙОНА  
ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА-ЮГРЫ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2016 года  
с. Угут

№ \_\_\_

Об организации работы с обращениями граждан, объединениями граждан и юридическими лицами в администрации сельского поселения Угут

Во исполнение федеральных законов от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции», от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», статьи 15 устава сельского поселения Угут, в целях обеспечения реализации права граждан, объединений граждан и юридических лиц на обращения в органы местного самоуправления, решения вопросов противодействия коррупции, недопущения фактов коррупционной направленности, обеспечения информированности населения:

1. Утвердить:

1.1. Инструкцию по организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации сельского поселения Угут, согласно приложению 1.

1.2. Порядок проведения встреч главы сельского поселения Угут с жителями сельского поселения Угут, согласно приложению 2.

1.3. Порядок проведения выездных личных приёмов граждан, в населённых пунктах сельского поселения Угут, согласно приложению 3.

1.4. Графики личного приёма граждан главой сельского поселения Угут, заместителем главы сельского поселения Угут и должностными лицами администрации сельского поселения Угут, согласно приложению 4.

1.5. Порядок работы «телефона доверия» по фактам коррупционной направленности, согласно приложению 5.

2. Специалисту администрации сельского поселения Угут в должностной инструкции которого закреплена обязанность по работе с обращениями граждан, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, организовать работу в соответствии с утвержденной инструкцией и порядками.

3. Считать утратившими силу постановления администрации сельского поселения Угут:

- от 24.03.2014 № 18 «Об организации работы с обращениями граждан, объединениями граждан, в том числе юридических лиц в администрации сельского поселения Угут»;

- от 14.12.2015 № 131 «О внесении изменений в постановление администрации сельского поселения Угут от 24.03.2014 № 18 «Об организации работы с обращениями граждан, объединениями граждан, в том числе юридических лиц».

4. Приложение 4 настоящего постановления обнародовать и разместить на официальном сайте муниципального образования сельское поселение Угут.

5. Настоящее постановление вступает в силу после его обнародования.

6. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава сельского поселения Угут

А.Н. Огородный

## Инструкция

по организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в администрации сельского поселения Угут

### I. Общие положения

1. Инструкция по организации работы рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации сельского поселения Угут (далее - Инструкция), разработана в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, объединения граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращение), повышения качества защиты их конституционных прав, законных интересов граждан, объединения граждан в том числе юридических лиц (далее – заявители), определяет организацию работы по рассмотрению обращений, сроки и последовательность административных действий (процедур) при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан.

2. Рассмотрение обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации сельского поселения Угут (далее - администрация поселения) осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами Российской Федерации 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 сельского поселения Угут.

3. В администрации поселения рассматриваются обращения граждан, объединения граждан, в том числе юридических лиц по вопросам, находящимся в ведении администрации поселения в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами, законами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры и уставом сельского поселения Угут.

4. Рассмотрение обращений граждан, осуществляется главой сельского поселения Угут (далее - глава поселения), заместителем главы сельского поселения Угут (далее – заместитель главы поселения).

5. Рассмотрение обращений включает, рассмотрение письменных и устных обращений, поступивших лично от заявителя, с использованием почтовой, телефонной связи, и информационных систем общего пользования, а также в ходе личного приема.

### II. Порядок исполнения функции

по рассмотрению обращений в администрацию сельского поселения Угут

1. Информирование об исполнении функции по рассмотрению обращений:

1. Информирование об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан осуществляется:

- непосредственно в администрации поселения при личном обращении;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;
- посредством размещения в информационных системах общего пользования, в том числе в сети Интернет на сайте органов местного самоуправления сельского поселения Угут и на информационных стендах.

2. Информация о местонахождении приемной главы поселения, заместителя главы поселения, контактных телефонах, адресах электронной почты, об установленных для личного приема граждан днях и часах, а так же требования к письменным обращениям, направляемым по электронной почте, размещаются:

- на официальном сайте органов местного самоуправления сельского поселения Угут в сети Интернет [www.Угут-адм.рф](http://www.Угут-адм.рф);
- на информационных стендах администрации поселения и местах приема письменных и устных обращений.

3. При ответах на устные обращения (по телефону или лично) специалисты администрации поселения подробно и корректно информируют обратившихся о порядке и сроках исполнения обращений, основаниях для отказа, а также иной интересующей информации, при этом ответ следует начинать с информации о наименовании органа, в который обратился заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста.

При невозможности ответить на поставленный вопрос, необходимо переадресовать обратившегося к другому специалисту администрации поселения или сообщить телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, либо предложить обратиться письменно или назначить другое удобное для него время консультации.

## 2. Срок исполнения обращений граждан

1. Рассмотрение письменных обращений осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий контрольный срок исполнения указанной функции.

В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении доводов, в том числе с истребованием документов и иных материалов из других органов государственной власти, органов местного самоуправления, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения заявитель уведомляется письменно.

2. Глава поселения, заместитель главы поселения, вправе устанавливать сокращенные сроки. Обращения, содержащие вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций рассматриваются безотлагательно.

## 3. Требования к письменному обращению

1. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления – администрация сельского поселения Угут, либо фамилию, имя, отчество главы сельского поселения Угут, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2. В случае, необходимости в подтверждение приведенных в обращении доводов к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

3. В обращении, поступившем в форме электронного документа, заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

4. Организация и обеспечение централизованного учета и своевременного рассмотрения письменных обращений в администрации сельского поселения Угут осуществляется специалистом администрации сельского поселения Угут, в должностной инструкции которого закреплена обязанность по работе с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - ответственный специалист).

4. Условия, сроки, порядок и время личного приема граждан главой поселения и заместителем главы поселения

1. Личный прием в администрации поселения ведут: глава поселения, заместитель главы поселения, по вопросам входящим в их компетенцию, в соответствии с графиком.

2. Личный прием граждан проводится главой поселения, заместителем главы поселения, в личных кабинетах либо в других оборудованных помещениях.

3. Информация о месте приёма, а также об установленных для приёма днях и часах доводится до сведения граждан на информационных стендах, на официальном сайте сельского поселения Угут в сети Интернет.

4. Запись на прием к главе поселения, осуществляется ответственным специалистом, а в его отсутствие специалистом его замещающим, ежедневно в течение рабочего дня (кроме выходных и праздничных дней).

5. Запись на повторный личный приём к главе поселения, заместителю главы поселения производится после получения гражданином ответа на предыдущее обращение, либо при наличии информации, в том числе письменной по теме обращения.

6. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. При личном приёме представители объединений граждан, юридических лиц предъявляют документ, удостоверяющих их принадлежность к представляемой организации.

7. Условия, сроки, порядок и время приёма граждан, распространяются на представителей организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов, органов местного самоуправления иных муниципальных образований.

8. Личный прием граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, главой поселения, заместителем главы поселения, производится с учетом числа

записавшихся на личный прием. Время ожидания личного приема не должно превышать 30 минут.

9. Глава поселения, заместитель главы поселения, могут принять решение о переносе запланированного дня приема на другой день в случаях: болезни, командировки, отпуска, проведения внеплановых мероприятий.

10. Глава поселения, заместитель главы поселения, могут принять решение об участии в приеме специалистов администрации поселения для оказания гражданам информационно-консультационной помощи.

11. Ответственный специалист в ходе личного приема оказывает гражданам информационно-консультативную помощь.

12. Личный прием граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа удостоверяющего личность. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный приём в первоочередном порядке.

13. Глава поселения, заместитель главы поселения, при рассмотрении обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в пределах своей компетенции могут приглашать на прием специалистов администрации поселения, создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, проверять исполнение ранее принятых решений по обращениям граждан, поручать рассмотрение обращения должностным лицам в порядке подчиненности.

14. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина приложение 2 к Инструкции.

В случае если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

15. По окончании личного приема глава поселения, заместитель главы поселения, доводят до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии мер по обращению.

В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации поселения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться.

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

17. На личном приеме могут не рассматриваться:

- обращения тех же лиц (группы лиц) и по тем же основаниям, которые были рассмотрены ранее, и в новых обращениях отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений;

- обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном порядке;

- обращения, по которым имеются вступившие в законную силу судебные решения;

- обращения лиц, которые решением суда, вступившим в законную силу, признаны недееспособными;
- обращения, поданные в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных);
- обращения, в которых содержатся материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц.

18. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.

19. Материалы личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц главой поселения, заместителем главы поселения, учитываются и обрабатываются ответственным специалистом.

Информация о принятых по обращениям мерах, а также материалы личного приема граждан направляются ответственным специалистом, главе поселения, заместителю главы поселения, осуществлявшим личный прием. После возвращения материалы личного приема граждан, если по ним не поступает дополнительных поручений, снимаются с контроля и формируются «В дело».

20. Материалы личного приема граждан главой поселения, заместителем главы поселения, учитываются и обрабатываются ответственным специалистом, с использованием учетно-контрольных карточек и журналов.

21. Материалы личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, хранятся в течение пяти лет, затем уничтожаются в установленном порядке.

22. Результатом выполнения административных действий (процедур) по проведению личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, является разъяснение по существу поставленного в обращении вопроса, либо принятие главой поселения, заместителем главы поселения, осуществляющим личный прием, мер по решению поставленного вопроса, либо направление поручения о рассмотрении обращения в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу.

## 5. Требования к помещениям и местам, предназначенным для рассмотрению обращений

1. Помещения, предназначенные для осуществления функции по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, установленным постановлением Главного государственного врача от 03.06.2003 № 118 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.2.2./2.4.1340-03 в редакции 25.04.2007»

2. Рабочие места специалистов, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой, обеспечивается доступ в сеть Интернет, присваивается электронный адрес, выделяются расходные материалы, канцелярские товары в количестве, достаточном для исполнения функции по рассмотрению обращений.

3. Места для проведения личного приема граждан оборудуются, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

4. Места ожидания личного приема оборудуются стульями, столами, информационными стендами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями.

## 6. Результаты рассмотрения обращения

1. Результатами рассмотрения обращения могут являться:

- разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении;
- разъяснение вопросов, поставленных в обращении, в соответствии с действующим законодательством;
- направление обращения в иные органы местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении;
- оставление обращения без ответа в соответствии с действующим законодательством;
- отказ в рассмотрении обращения в соответствии с действующим законодательством.

Процедура рассмотрения обращения, завершается путем получения заявителями ответов на обращения в устной либо письменной форме.

## 7. Порядок рассмотрения отдельных обращений

1. Основания для отказа определены в статьях 11 и 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

Обращение не рассматривается по существу в случаях, если:

- если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Данное обращение регистрируется в установленном порядке по окончании рассмотрения подлежит списанию «В дело»;

- если в 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, возвращается заявителю в течении семи дней со дня регистрации, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения:

- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу главы поселения, заместителю главы поселения, либо должностного лица, а также членов их семьи, глава поселения, заместитель главы поселения вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

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

- 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, должностное лицо вправе принять решение о обоснованности 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 орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение. В соответствии с принятым решением о прекращении переписки с заявителем, обращение подлежит списанию «В дело»;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если им ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

#### 8. Ответственность специалистов администрации поселения при рассмотрении обращений

1. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации. Персональная ответственность устанавливается должностными инструкциями.

2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, исполняющего функцию по рассмотрению обращений. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3. В случае утраты письменных обращений к главе поселения, заместителю главы поселения, специалистам администрации поселения ответственный специалист, готовит главе поселения, заместителю главы поселения служебную записку по данному факту с указанием причин утраты. Глава сельского поселения, заместитель главы сельского поселения принимает решение о назначении служебного расследования.

4. По результатам служебного расследования принимается решение о применении дисциплинарного взыскания к ответственному специалисту, допустившему утрату обращения.

5. При уходе в отпуск ответственный специалист обязан передать письменные обращения, документы к ним другому назначенному специалисту в соответствии с должностной инструкцией. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности ответственный специалист обязан передать письменные обращения и документы к ним заместителю главы поселения.

### III. Административные действия по рассмотрению обращений

## 1. Последовательность административных действий.

Рассмотрение обращений включает следующие действия:

1. Прием и первичная обработка письменных обращений;
2. Регистрация и аннотирование обращений;
3. Направление обращений на рассмотрение;
4. Рассмотрение обращений;
5. Постановка обращений на контроль;
6. Продление срока рассмотрения обращений;
7. Оформление ответов на обращения;
8. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения;
9. Порядок и формы контроля;
10. Личный приём.

## 2. Прием и первичная обработка письменных обращений

1. Основанием для начала рассмотрения обращений является поступление обращений в администрацию сельского поселения от заявителей или поступление обращений с сопроводительным письмом из других органов государственной власти и органов местного самоуправления для рассмотрения по поручению.

2. Заявители направляют письменные обращения главе поселения, заместителю главы поселения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3. Письменные обращения могут быть доставлены лично заявителем либо его представителем, почтовым отправлением, факсом, по электронной почте, через раздел «Виртуальная приемная» официального сайта муниципального образования сельское поселение Угут, телеграфу, при этом в раздел «Виртуальная приемная» направляются обращения на имя главы поселения, заместителя главы поселения.

- При доставке обращения лично заявителем (заявителями), его (их) представителем, а так же при обращении в «Виртуальную приёмную» официального сайта муниципального образования сельское поселение Угут с заявителя (заявителей) берется согласие на обработку персональных данных (приложение 4 к настоящей Инструкции).

4. При приеме обращений устанавливается вид обращения, проверяется правильность адресования, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений, наличие всех реквизитов обращения. При поступлении обращений почтовой связью к письму подкалывается конверт.

5. На письма, поступившие с денежными купюрами (кроме, изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, составляется акт вскрытия письма, (приложение 1 к Инструкции) и приобщается к поступившему обращению. Приложенные к письменному обращению деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя.

6. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие приложения подобного рода) подкалываются к тексту письма. Документы возвращаются заявителю вместе с ответом на обращение по почте либо лично. В случае отсутствия текста письма, ответственным специалистом, принимающим почту, составляется справка с текстом «Письма нет»

датой и личной подписью. Справка приобщается к поступившим документам. Документы возвращаются заявителю почтой.

7. Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту невскрытыми.

8. Обращения на имя главы поселения, заместителя главы поселения, документы, связанные с их рассмотрением, поступают в приемную главы поселения и принимаются ответственным специалистом.

9. Результатом выполнения административных действий (процедур) по приему и первичной обработке обращений является запись в журнал учета обращений граждан, передача главе поселения, заместителю главы поселения, для принятия решения и наложения резолюции, передача на исполнение.

### 3. Регистрация и аннотирование обращений

1. Письменные обращения, поступившие на имя главы поселения, заместителя главы поселения, содержание которых соответствует формулировке терминов «заявление, предложение, жалоба», регистрируются в приемной главы поселения.

2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию поселения.

3. Регистрация обращений производится путем присвоения порядкового номера каждому поступившему документу. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения проставляется регистрационный штамп. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

4. Письменное обращение, подписанное двумя и более гражданами, считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации. Обращение регистрируется как коллективное с указанием фамилий, имен и отчества двух граждан, подписавшихся в обращении первыми, а также количества обратившихся.

5. Ответственный специалист, составляющий аннотацию обращения:

- прочитывает обращение, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные в обращении вопросы;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или гражданин не удовлетворен полученным ответом.

- проставляет тип обращения (устное или письменное);

- проставляет фамилию, имя, отчество заявителя, адрес, категорию обратившегося (инвалид, многодетная семья, безработные и т.п.), краткую аннотацию обращения;

- осуществляет ввод необходимых данных, (тему обращения, социальное положение заявителя, льготный состав, отметку о предыдущих обращениях, вид обращения, отметку о проверке с выездом на место, вид доставки, наименование дела);

- вводит фамилию и инициалы главы поселения, заместителя главы поселения (должностного лица, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов);

- проставляет текст поручения, фамилию и инициалы должностного лица, ответственного за исполнение обращения;
- проставляют отметку «Контроль» на обращения, поступившие из федеральных и региональных органов государственной власти, - отметка «Особый контроль»;
- указывает планируемый срок исполнения обращения. С целью исключения случаев некачественного и несвоевременного рассмотрения обращений и подготовки на них ответов, дата подготовки ответа может быть установлена раньше даты рассмотрения на 2-3 дня;
- заводит карточку на поступившее обращение (далее – карточка обращения) (приложение 3 к настоящей Инструкции);
- формирует «Дело» на каждое обращение, в которое помещают карточку обращения, обращение заявителя, документы, приложенные к обращению (при наличии), служебную переписку и иные документы по обращению;
- по окончании рассмотрения обращения указывают срок исполнения и результат.

6. В случае поступления обращения с указанной заявителем датой ранее даты поступления более, чем на три дня, ответственным специалистом составляется акт с указанием даты, времени и места поступления такого обращения, фамилии, инициалов, должности присутствующих специалистов, описанием обстоятельств, при которых поступило обращение.

7. Обращения, содержащие факты коррупционной направленности, регистрируются в установленном порядке, при этом ответственный специалист составляющий аннотацию обращения осуществляет первоначальный анализ обращения на предмет выявления в нём признаков коррупционных проявлений.

В случае, если, исходя из содержания обращения, ответственный специалист не имеет возможности самостоятельно определить наличие в обращении признаков коррупции, ответственный специалист обращается за консультацией к заместителю главы сельского поселения. Окончательное решение о наличии в обращении признаков коррупции, принимается главой сельского поселения либо заместителем главы поселения, в течении двух дней со дня регистрации обращения.

8. Обработка и учёт письменных обращений осуществляется по критерию «один гражданин, объединение граждан, юридическое лицо (коллектив граждан, объединение граждан, юридические лица) – одно обращение». В случае наличия в обращении нескольких вопросов антонирование обращения осуществляется по основному вопросу письменного обращения.

#### 4. Направление обращений граждан на рассмотрение

1. Ответственный специалист после регистрации направляет обращение вместе с подготовленной карточкой обращения на предварительное рассмотрение главе поселения, заместителю главы поселения, в зависимости от того, кому адресовано обращение.

Решение о направлении обращения на рассмотрение, принимается исходя из содержания обращения, необходимости оперативного реагирования на ситуацию независимо от того, в чей адрес направлено обращение. Если в резолюции указано несколько ответственных исполнителей, ответственный специалист делает копию

обращения, материалов, приложенных к обращению, а также карточки обращения в необходимом количестве и направляет их соисполнителям.

2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации поселения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Заявитель, направивший данное обращение, уведомляется о переадресации его обращения, за исключением случая, установленного частью 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору Ханты-Мансийского автономного округа – Югры с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, установленного частью 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4. Глава поселения, заместитель главы поселения, при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости запрашивают документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

5. Обращения, содержащие факты коррупционной направленности, в том числе в отношении муниципальных служащих администрации поселения, направляется в управление муниципальной службы, кадров и общественной безопасности. В случае поступления информации о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающим, совершающем или совершившем обращение направляется в правоохранительный орган с сопроводительным письмом за подписью должностного лица, в чей адрес поступило обращение.

6. Если вопросы, поставленные в обращении, содержащем факты коррупционной направленности, не входят в компетенцию администрации сельского поселения, такое обращение регистрируется в установленном порядке и направляется в течение семи дней в тот орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в таком обращении вопросов, либо в правоохранительные органы.

7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в органы государственной власти и должностному лицу, решение или действие (бездействие), которых обжалуется.

В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным действующим законодательством, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган государственной власти или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

В случае поступления от заявителя письменного заявления о прекращении рассмотрения его обращения, заявление направляется главе поселения, заместителю главы поселения для наложения резолюции о прекращении рассмотрения обращения и снятия его с контроля.

8. Результатом выполнения административных действий (процедур) по направлению обращений граждан на рассмотрение, является передача зарегистрированных в установленном порядке письменных обращений, специалисту администрации поселения, определённой главой поселения, заместителем главы поселения ответственным за исполнение (далее – ответственный исполнитель) за исполнение в соответствии с резолюцией в карточке обращения граждан.

#### 5. Рассмотрение обращений в администрации

1. Обращения, поступившее в адрес главы поселения, заместителя главы поселения, подлежат обязательному рассмотрению.

2. Обращения, зарегистрированные в установленном порядке, направляются ответственным исполнителям в соответствии с их компетенцией для обеспечения рассмотрения обращений по существу.

3. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения. Рассмотрение обращений, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

#### 4. Ответственный исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости - с участием заявителя, направившего обращение;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в органах государственной власти, органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- готовит проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 7 (настоящей Инструкции).

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

5. В случае получения направленного в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица,

рассматривающих обращение, администрация поселения обязана в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

6. В случае если обращение, по мнению ответственного исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение ответственному специалисту, указывая в сопроводительной записке обоснование возврата обращения и должностное лицо, которому следует направить обращение.

7. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов требует принятия отдельного решения, правового акта, либо внесения дополнений (изменений) в существующий, ответственный исполнитель не позднее, чем за 5 дней до окончания рассмотрения обращения, готовит служебную записку на имя главы поселения, заместителя главы поселения, в зависимости от того, кем было дано поручение, о вариантах решения вопросов, поставленных в обращении, и предложениями для их решения.

После получения указаний (поручений) к служебной записке, ответственный исполнитель осуществляет необходимые действия и процедуры в соответствии с его компетенцией. Заявителю направляется ответ о вариантах решения вопросов, поставленных в его обращении, постановке обращения на контроль и дополнительном информировании о результатах.

После принятия окончательного решения по вопросам, поставленным в таком обращении, ответственный исполнитель информирует заявителя о решении его вопроса, и снимает обращение с контроля.

8. 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.), ответственный исполнитель вправе не направлять ответ.

9. После рассмотрения обращения, поступившего на имя главы поселения, заместителя главы поселения, ответственный исполнитель готовит ответ на обращение за подписью главы поселения, заместителя главы поселения на бланке установленной формы. После подписания ответ регистрируется в приемной администрации поселения. Ответственный исполнитель контролирует поступление ответа заявителю.

- Контроль за исполнением, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет ответственный исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее, чем за 5 дней до истечения срока исполнения поручения обязаны представить ответственному исполнителю всю письменную информацию (при необходимости - документы к ней) для обобщения и подготовки ответа.

- Ответственный исполнитель вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц.

- Запрещается направление обращения, карточки обращения, документов и информации, приложенных к обращению и появившихся в ходе рассмотрения обращения, в адрес должностных лиц администрации поселения, не указанных в

получении, или иные органы, а также разглашение персональных данных, информации, содержащейся в обращениях, в том числе о фактах коррупционной направленности.

Ответ на обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанном в обращении.

10. Ответ заявителю должен включать в себя следующие реквизиты:

- почтовый адрес заявителя (из обращения);
- обращение к заявителю по имени и отчеству (при наличии отчества);
- текст письма;
- инициалы, фамилия, телефон исполнителя.

11. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

12. Обращение, содержащие факты коррупционной направленности, в том, числе в отношении муниципальных служащих администрации сельского поселения направляется заместителю главы сельского поселения. В случае поступления информации о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии. А так же о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем обращение направляется в правоохранительный орган с сопроводительным письмом за подписью главы поселения, заместителя главы поселения.

## 6. Постановка обращений на контроль

Порядок и формы контроля работы по рассмотрению обращений.

1. Все поступающие обращения граждан ставятся на контроль. Постановка обращений на контроль производится в целях устранения недостатков в работе администрации поселения, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (неоднократных) обращений граждан.

2. На особый контроль ставятся поручения о рассмотрении обращений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, Председателя Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, государственных органов власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, главы района.

3. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять глава поселения, заместитель главы поселения.

4. Обращение может быть возвращено для повторного рассмотрения, если рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует требованиям настоящей Инструкции. При этом сроки рассмотрения обращения остаются неизменными.

5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, поступивших в адрес главы поселения, заместителя главы поселения, правильность списания в «Дело», оформление дел по обращениям для архивного хранения в соответствии с

требованиями Инструкции по делопроизводству в администрации поселения осуществляет ответственный специалист.

6. Контроль над полнотой и качеством рассмотрения обращений включает в себя: проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, рассмотрение, принятие соответствующих решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц, а так же подготовку ежеквартальных, полугодовых, годовых отчетов о рассмотрении обращений в администрацию поселения.

7. Проверке осуществляются по поручению главы поселения, заместителя главы поселения.

8. Текущий контроль работы по рассмотрению обращений и принятием соответствующих решений осуществляет заместитель главы поселения, ответственный специалист по мере необходимости, но не реже одного раза в год.

9. Координация и обеспечение централизованного учёта рассмотрения письменных обращений, своевременное рассмотрение обращений, подготовку качественной и достоверной информации по результатам рассмотрения обращений, ежеквартальное направление отчётов о рассмотрении обращений осуществляется ответственным специалистом.

#### 7. Продление срока рассмотрения обращений

1. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения и представляет ее главе поселения, заместителю главы поселения, по поручению которого рассматривается обращение.

3. На основании служебной записки главой поселения, заместителем главы поселения, принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

4. Результатом выполнения административных действий (процедур) по продлению срока рассмотрения обращения является принятие решения о продлении срока рассмотрения обращения в случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении сведений, а также в случае направления запроса о предоставлении информации в иной орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу и направление уведомления гражданину о принятом решении.

#### 8. Оформление ответа на обращение

Ответ на обращение должен иметь следующие реквизиты:

- почтовый адрес заявителя (из обращения);
- обращение к заявителю по имени и отчеству (при наличии отчества);
- текст письма;
- должность, фамилию, имя, отчество, подпись главы поселения, заместителя главы поселения;
- должность, фамилию, имя, отчество, номер служебного телефона исполнителя.

Не допускается в ответе заявителю ссылка на реквизиты карточки обращения.

1. При ответе на письменные обращения в адрес главы поселения, заместителя главы поселения необходимо указать инициалы, фамилию и номер служебного телефона ответственного исполнителя, исполнившего документ, при этом ответ подписывается главой поселения, заместителем главы поселения.

Ответы гражданам и в вышестоящие органы власти печатаются на бланках установленной формы, в соответствии с инструкцией по делопроизводству в администрации поселения.

Ответы на обращения, не соответствующие требованиям Инструкции, возвращаются ответственному исполнителю для доработки.

2. В ответе в четкой, последовательной, краткой и исчерпывающей форме должны излагаться все разъяснения поставленных в обращении вопросов. При подтверждении сведений, изложенных в обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению.

3. В ответе в вышестоящие органы указывается, что гражданин, объединение граждан, в том числе юридическое лицо проинформированы о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективное обращение указывается, кому из обратившихся граждан дан ответ.

4. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они подлежат списанию «В дело».

5. Если на обращение дается промежуточный ответ, в тексте указывается срок окончательного решения вопроса.

6. После завершения рассмотрения обращения, оформления, подписания и регистрации ответа на обращение, подлинник ответа на обращение и материалы, относящиеся к рассмотрению обращения передаются ответственному специалисту.

Краткое содержание ответа и результат рассмотрения обращения, заносится в карточку обращения, в «Дело» и в специализированную электронную систему (при наличии).

Ответы на обращения, не соответствующие требованиям Инструкции, возвращаются ответственному исполнителю для доработки.

7. Ответ на обращение, поступившее в адрес главы поселения, заместителя главы поселения, направляется ответственным специалистом, почтой по адресу заказным письмом с уведомлением о вручении заказного письма, указанному заявителем в обращении, либо вручается лично в руки под подпись заявителя.

В случае невозможности направления ответа заявителю (отсутствует фамилия заявителя или почтовый адрес) ответ на обращение подшивается в дело, о чём составляется акт о списании ответа в дело в свободной форме с указанием основания.

8. Ответ на обращение, поступившее из вышестоящих органов, направляется заявителю почтой по указанному в обращении адресу, копия - в вышестоящий орган.

9. Копия ответа и материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, формируются в «Дело».

10. Контроль за правильностью списания в «Дело» обращений, поступивших в адрес главы поселения, заместителя главы поселения, осуществляет ответственный специалист.

11. Оформление дел по обращениям для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству в администрации поселения.

12. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

13. Результатом выполнения административных действий (процедур) по оформлению ответа на обращение, является оформление ответа путем изложения разъяснений всех поставленных в обращении вопросов, а в случае направления промежуточного ответа - указания сроков окончательного решения вопросов.

#### 9. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

1. С момента регистрации обращения, заявитель, имеет право на получение информации о ходе рассмотрения обращения, ознакомление 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.

Карточки обращений, служебные записки, переписка в ходе рассмотрения обращений обладают статусом служебной переписки и на них действие подпункта 1 пункта 9 настоящей Инструкции не распространяется.

2. Справочная информация предоставляется в ходе личного приема или с использованием телефонной связи по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- о ходе рассмотрения обращения;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

3. При получении устного запроса о ходе рассмотрения обращения ответственный специалист, ответственные исполнители администрации поселения называют наименование органа в который обратился заявитель, свою фамилию, имя, отчество, предлагают заявителю представиться, уточняют при необходимости суть поставленного вопроса, корректно и лаконично дают ответ.

При невозможности ответить на поставленный вопрос обратившемуся, предлагается перезвонить в конкретный день, в определенное время, и к назначенному сроку подготавливают ответ.

## 10. Ответственность за нарушение настоящей Инструкции

За нарушение настоящей Инструкции глава поселения, заместитель главы поселения, должностные лица администрации поселения, ответственные специалисты и исполнители несут персональную ответственность, предусмотренную действующим законодательством.

### IV. Порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения функции:

Заявители вправе обжаловать действия и решения, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения рассмотрения обращений в судебном в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации».

Приложение 1 к Инструкции по рассмотрению  
обращения граждан, объединений граждан  
юридических лиц

АКТ  
вскрытия письма, поступившего в адрес

через почтовое отделение № \_\_\_\_\_ по извещению  
от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. за № \_\_\_\_\_

Письмо вскрыто « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года комиссией в составе:

\_\_\_\_\_  
(ф.и.о., должность)

При проверке оказалось:

1. Состояние упаковки, обвязки, пломб или печатей:

\_\_\_\_\_  
(исправное или неисправное, в последнем случае подробно указать

\_\_\_\_\_  
обнаруженные повреждения)

2. Опись вложения от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. № \_\_\_\_\_

- имеется

- не имеется

(ненужное зачеркнуть)

В письме оказались:

№ п/п	Наименование	Числится по описи от		Оказалось в наличии		Примечание
		за № _____		количество (шт.)	масса (в г)	
		количество (шт.)	масса (в г)			количество (шт.)

Подписи членов комиссии:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Приложение 2 к инструкции по рассмотрению  
обращения граждан, объединений граждан,  
юридических лиц

АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ УГУТ

\_\_\_\_\_  
(НАИМЕНОВАНИЕ ДОЛЖНОСТИ)

\_\_\_\_\_  
(ФАМИЛИЯ, ИМЯ, ОТЧЕСТВО)

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА № \_\_\_\_\_**

\_\_\_\_\_  
(наименование должности)

\_\_\_\_\_  
(ФАМИЛИЯ, ИМЯ, ОТЧЕСТВО руководителя)

<b>Адресант (Ф.И.О. заявителя)</b>		
<b>E-mail</b>		
<b>Адрес (адрес заявителя)</b>		
<b>Телефон</b>		
<b>Повторность обращения</b> (первичное, повторное, неоднократное)		
<b>Социальное положение</b>		
<b>Льготная категория</b>		
<b>Источник</b> (лично, почтовым отправлением, факсимильной связью, через информационно-телекоммуникационную сеть, через законного представителя, через государственный орган, орган местного самоуправления, иные органы)		
<b>Дата поступления</b>		
<b>Характер вопроса</b>		
<b>Содержание обращения</b>		
<b>Ход выполнения</b>		
<b>Резолюция</b>	<b>Автор резолюции</b>	<b>Срок исполнения</b>
(содержание резолюции)	(Ф.И.О. должностного лица)	
<b>Исполнитель</b>	<b>Дата передачи</b>	<b>Дата ответа</b>
(Ф.И.О. ответственного исполнителя)		
<b>Контроль</b> (Ф.И.О. ответственного специалиста)		
<b>Результат</b>		

Отметка о согласии на получение по существу поставленных в обращении вопросов: со слов заявителя письменный ответ не требуется/требуется \_\_\_\_\_ (подпись должностного лица проводившего приём)

**С контроля снял** \_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О. должностного лица)

Приложение 3 к Инструкции по рассмотрению  
обращения граждан, объединений граждан,  
юридических лиц

АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ УГУТ

\_\_\_\_\_  
(НАИМЕНОВАНИЕ ДОЛЖНОСТИ)

\_\_\_\_\_  
(ФАМИЛИЯ, ИМЯ, ОТЧЕСТВО)

**КАРТОЧКА ОБРАЩЕНИЯ № \_\_\_\_\_**

\_\_\_\_\_  
(наименование должности)

\_\_\_\_\_  
(ФАМИЛИЯ, ИМЯ, ОТЧЕСТВО руководителя)

Адресант (Ф.И.О. заявителя)		
E-mail		
Адрес (адрес заявителя)		
Телефон		
Повторность обращения (первичное, повторное, неоднократное)		
Социальное положение		
Льготная категория		
Источник (лично, почтовым отправлением, факсимильной связью, через информационно- телекоммуникационную сеть, через законного представителя, через государственный орган, орган местного самоуправления, иные органы)		
Дата поступления		
Характер вопроса		
Содержание обращения		
Ход выполнения		
Резолюция	Автор резолюции	Срок исполнения
(содержание резолюции)		
	(Ф.И.О. должностного лица)	
Исполнитель	Дата передачи	Дата ответа
(Ф.И.О. ответственного исполнителя)		
Контроль (Ф.И.О. ответственного специалиста)		
Результат		

С контроля снял \_\_\_\_\_

(подпись)

(Ф.И.О. должностного лица)

обращения граждан, объединений граждан,  
юридических лиц

Согласие

Я, \_\_\_\_\_

проживающий (ая) по адресу: \_\_\_\_\_

Паспорт: серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, дата  
выдан \_\_\_\_\_

в соответствии со статьёй 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152 «О персональных данных»,  
Федеральным законом от 25.12.2008 № 27ФЗ «О противодействии коррупции» в связи  
с обращением в администрацию Сургутского района выражаю своё согласие на обработку  
администрацией Сургутского района своих персональных данных:

*(необходимо поставить галочку напротив тех данных, на которые даётся согласие)*

- фамилия, имя, отчество
- информация о смене фамилии, имени, отчества
- пол
- число, месяц, год рождения
- место рождения
- гражданство, национальность
- документ, удостоверяющий личность (серия, номер кем и когда выдан)
- заграничный паспорт (при наличии)
- место жительства, (дата регистрации по месту жительства)
- номера телефонов (домашний, мобильный)
- семейное положение (акты государственной регистрации рождения, брака, развода и др.)
- состав семьи (сведения о наличии детей, их возрасте, месте работы (учебы))
- отношение к воинской обязанности
- воинское звание, род войск (при наличии)
- военный билет, приписное свидетельство (сведения о постановке на воинский учёт, прохождение службы в ВС)
- сведения о полученном профессиональном и дополнительном образовании (документ об образовании) специальность и квалификация по диплому (послевузовское образование при его наличии)
- трудовая книжка
- сведения о состоянии здоровья
- автобиография
- рекомендации, характеристики
- индивидуальный номер налогоплательщика (ИНН)
- номер страхового пенсионного свидетельства
- номер страхового медицинского полиса (ОМС)
- наличие судимостей
- содержание сведений о доходах, об имуществе и обязательствах имущественного характера меня и членов семьи в установленных законодательством случаях

Выражаю согласие на сбор, проверку, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу персональных данных), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных.

Настоящее согласие действует со дня его подписания до дня отзыва в письменной форме.

Мне разъяснены, юридические последствия отказа предоставить свои персональные данные.

Дата \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

## Порядок проведения встреч главы сельского поселения Угут с жителями сельского поселения Угут

### 1. Общие положения

1.1. Встречи главы сельского поселения Угут (далее - глава поселения) с жителями сельского поселения Угут (далее - жители) являются одной из форм отчёта органов местного самоуправления перед населением.

1.2. На встречах главы поселения могут поступать обращения граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, порядок рассмотрения которых установлен действующим законодательством.

1.3. Порядок проведения встреч главы поселения с жителями включает в себя подготовку, организацию и контроль исполнения данных главой поручений.

1.4. Подготовка, организация и контроль осуществляются в последовательности:

- составление и утверждение графика встреч;
- организация проведения встреч;
- подготовка и утверждение мероприятий по результатам встреч;
- контроль за исполнением мероприятий;
- делопроизводство по обращениям, поступившим в ходе встреч.

### 2. График проведения встреч

2.1. График проведения встреч главы поселения с жителями (далее – график встреч) утверждается главой поселения в начале календарного года, не позднее второй декады января.

2.2. Подготовка проекта графика встреч осуществляется специалистом администрации сельского поселения Угут, в должностной инструкции которого закреплена обязанность по работе с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - ответственный специалист).

2.3. Утверждённый график встреч доводится до сведения заместителя главы поселения, и специалистов администрации сельского поселения Угут (далее – администрация поселения), а также размещается на официальном сайте органов местного самоуправления и информационных стендах администрации сельского поселения Угут.

### 3. Организация проведения встреч

3.1. Организацию подготовки и проведения встреч главы поселения с жителями осуществляет ответственный специалист.

3.2. Специалисты администрации поселения оказывают содействие в организации встреч главы поселения с жителями, участвуют в их

проведении.

#### 4. Подготовка и утверждение мероприятий по результатам встреч.

4.1. По итогам встречи готовятся мероприятия по выполнению предложений, поступивших на встрече, в которых указывается суть обращения, поручение главы поселения, ответственный исполнитель и срок исполнения поручения.

4.2. Мероприятия по итогам встречи утверждаются главой поселения и подлежат обязательному исполнению.

#### 5. Контроль за выполнением мероприятий

5.1. Контроль за выполнением мероприятий по итогам встреч главы поселения с жителями осуществляет ответственный специалист.

5.2. Результаты выполнения мероприятий доводятся непосредственно до сведения граждан (при наличии фамилии, имени, отчества и адреса).

#### 6. Делопроизводство по обращениям граждан, поступившим в ходе встреч

6.1. Ведение делопроизводства по обращениям, поступившим в ходе встреч главы поселения с жителями, осуществляется ответственным специалистом.

6.2. Результаты встреч главы поселения с жителями в части обращений граждан учитываются при подготовке статистических и тематических справок, отчётов о количестве обращений граждан.

Приложение 3 к постановлению  
администрации сельского поселения Угут  
от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2016 № \_\_\_

Порядок проведения выездных личных приёмов граждан,  
объединений граждан, юридических лиц главой сельского поселения Угут,  
в населённых пунктах сельского поселения Угут

1. Общие положения

1.1. Выездной личный приём является одной из форм обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, порядок и сроки рассмотрения которых установлены действующим законодательством.

1.2. Выездные личные приёмы граждан в населённых пунктах сельского поселения Угут (далее - выездные личные приёмы) проводит глава сельского поселения Угут (далее - глава поселения).

1.3. Подготовка и организация проведения выездных личных приёмов включает в себя:

- составление и утверждение графика проведения выездных личных приёмов в населённых пунктах поселения;
- запись граждан на приём;
- проведение выездного личного приёма граждан, его документальное обеспечение;
- контроль за выполнением поручений, данных на выездном личном приёме граждан;
- делопроизводство по обращениям граждан, поступившим на выездном личном приёме.

## 2. График выездных личных приёмов

2.1. График проведения выездных личных приёмов граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - график) в населённых пунктах сельского поселения Угут утверждается главой поселения ежегодно.

2.2. Проект графика готовится специалистом администрации сельского поселения Угут, ответственным за работу с обращениями граждан, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами (далее – ответственный специалист).

2.3. Утверждённый график размещается на официальном сайте органов местного самоуправления и информационных стендах администрации сельского поселения Угут.

## 3. Запись на приём

3.1. Запись граждан, объединений граждан, юридических лиц на выездные личные приёмы главой поселения либо ответственный специалист.

## 4. Проведение выездных личных приёмов, их документальное обеспечение

4.1. Организацию проведения выездных личных приёмов главой поселения осуществляют ответственный специалист.

4.2. Ответственный специалист осуществляет документальное обеспечение выездных личных приёмов, включающее в себя подготовку необходимых для их проведения материалов и документов (карточка выездного личного приёма, информация по результатам предыдущего приёма, ответы заявителям, промежуточная информация, справки, отчёты и т.п.).

4.3. В ходе выездного личного приёма, ответственный специалист ведёт карточки выездного личного приёма (приложение к настоящему порядку), записывает поручения главы поселения.

4.4. Ответы на вопросы, поступившие в ходе выездного личного приёма, с согласия гражданина даются устно.

Вопросы, требующие дополнительного изучения и проверки, ставятся на контроль. Ответы на такие вопросы даются письменно по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные действующим законодательством.

4.5. Глава поселения визирует поручение в карточке выездного личного приёма.

## 5. Контроль за исполнением поручений, данных на выездных личных приёмах

5.1. Ответственный специалист анализирует результаты выездных личных приёмов, направляет исполнителям поставленные на контроль поручения,

контролирует исполнение, доводит результат рассмотрения до главы поселения, проводившего выездной личный приём, направляет гражданам письменный ответ за подписью лица, проводившего приём.

## 6. Делопроизводство по обращениям, поступившим на выездных личных приёмах

6.1. Ведение делопроизводства по обращениям, поступившим в ходе выездных личных приёмов, осуществляется ответственным специалистом.

6.2. Отчёты о выездных личных приёмах главой поселения представляются ответственным специалистом на аппаратных совещаниях при главе поселения, а так же в управление по работе с поселениями и связью с общественностью администрации Сургутского района ежеквартально не позднее 25 числа последнего месяца текущего квартала, а также по итогам года.

6.3. Результаты выездного личного приёма учитываются при подготовке статистических и тематических справок, отчётов о количестве обращений граждан.

Приложение к Порядку проведения выездных  
личных приёмов граждан, объединений  
граждан, юридических главой сельского  
поселения Угут, в населённых пунктах  
сельского поселения Угут

АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ УГУТ

\_\_\_\_\_  
(НАИМЕНОВАНИЕ ДОЛЖНОСТИ)

\_\_\_\_\_  
(ФАМИЛИЯ, ИМЯ, ОТЧЕСТВО)

**КАРТОЧКА ВЫЕЗДНОГО ЛИЧНОГО ПРИЕМА № \_\_\_\_\_**

\_\_\_\_\_  
(наименование должности)

\_\_\_\_\_  
(ФАМИЛИЯ, ИМЯ, ОТЧЕСТВО руководителя)

Адресант (Ф.И.О. заявителя)	
E-mail	
Адрес (адрес заявителя)	
Телефон	
Повторность обращения (первичное, повторное, неоднократное)	
Социальное положение	
Льготная категория	
Дата приёма	
Характер вопроса	
Содержание обращения	
Ход выполнения	

Резолюция	Автор резолюции	Срок исполнения
(содержание резолюции)		
	(Ф.И.О. должностного лица)	
Исполнитель	Дата передачи	Дата ответа
(Ф.И.О. ответственного исполнителя)		
Контроль (Ф.И.О. ответственного специалиста)		
Результат		

Отметка о согласии заявителя на получение по существу поставленных в обращении вопросов: со слов заявителя письменный ответ не требуется / требуется

\_\_\_\_\_ (подпись должностного лица, проводившего приём)

С контроля снял \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (Ф.И.О. должностного лица)

Приложение 4 к постановлению администрации  
сельского поселения Угут  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2016 № \_\_

**График личного приёма граждан**  
главой сельского поселения Угут, заместителем главы сельского поселения Угут,  
специалистами администрации сельского поселения Угут

№ п/п	Ф.И.О.	Должность	Дни приёма	Часы приёма	Место приёма
1	Огородный Андрей Николаевич	Глава сельского поселения Угут	Среда, пятница	15:00-17:00	Администрация сельского поселения Угут, ул. Львовская, д. 4
2	Титомир Татьяна Григорьевна	Заместитель главы сельского поселения Угут	Вторник, четверг	15:00-17:00	Администрация сельского поселения Угут, ул. Львовская, д. 4
<b>Специалисты администрации сельского поселения Угут</b>					
1.	Бабок Людмила Семёновна	Главный специалист	Понедельник, вторник, четверг, пятница <b>среда – работа с документами</b>	9:00-13:00 14:00-17:00	Администрация сельского поселения Угут, ул. Львовская, д. 4
2.	Кузнецова Людмила Васильевна	Главный специалист	Понедельник, вторник, четверг,	9:00-13:00 14:00-17:00	Администрация сельского поселения Угут, ул. Львовская,

			пятница <b>среда</b> – работа с документами		д.4
3.	Тимофеева Венера Тагировна	Ведущий специалист	Понедельник, вторник, четверг, пятница <b>среда</b> – работа с документами	9:00-13:00 14:00-17:00	Администрация сельского поселения Угут, ул. Львовская, д. 4
4.	Повар Марина Валерьевна	Главный специалист	Понедельник, вторник, четверг, пятница <b>среда</b> – работа с документами	9:00-13:00 14:00-17:00	Администрация сельского поселения Угут, ул. Львовская, д. 4
5.	Рудакова Ольга Николаевна	Главный специалист	Понедельник, вторник, четверг, пятница <b>среда</b> – работа с документами	9:00-13:00 14:00-17:00	Администрация сельского поселения Угут, ул. Львовская, д. 4
6.	Акимов Виталий Геннадьевич	Ведущий специалист	Понедельник, вторник, четверг, пятница <b>среда</b> – работа с документами	9:00-13:00 14:00-17:00	Администрация сельского поселения Угут, ул. Львовская, д. 4
7.	Горячевских Екатерина Николаевна	Ведущий специалист	Понедельник, вторник, четверг, пятница <b>среда</b> – работа с документами	9:00-13:00 14:00-17:00	Администрация сельского поселения Угут, ул. Львовская, д. 4
8.	Виноградова Наталья Николаевна	Ведущий специалист	Понедельник, вторник, четверг, пятница <b>среда</b> – работа с документами	9:00-13:00 14:00-17:00	Администрация сельского поселения Угут, ул. Львовская, д. 4
9.	Рыбочкина Майя Александровна	Главный специалист	Ежедневно (кроме выходных и праздничных дней) <b>среда</b> – работа с документами	9:00-13:00 14:00-17:00	Администрация сельского поселения Угут, ул. Львовская, д. 4
10.	Тимофеева Венера Тагировна	Ведущий специалист	Понедельник, вторник, четверг, пятница <b>среда</b> – работа с документами	9:00-13:00 14:00-17:00	Администрация сельского поселения Угут, ул. Львовская, д. 4
11.	Тощенко Светлана	Ведущий специалист	Понедельник, среда, пятница.	9:00-13:00 14:00-17:00	Администрация сельского поселения

	Богдановна		<b>вторник, четверг – работа с документами</b>		Угут, ул. Львовская, д. 4
--	------------	--	--	--	------------------------------

Приложение 5 к постановлению  
администрации сельского поселения Угут  
от «\_\_» \_\_\_\_ 2016 № \_\_

## Порядок работы «телефона доверия» по фактам коррупционной направленности

### 1. Общие положения

1.1. Порядок работы «телефона доверия» по фактам коррупционной направленности (далее - Порядок) устанавливает основные требования к организации работы «телефона доверия» с целью реализации комплексных мер противодействия коррупции, повышения эффективности деятельности администрации сельского поселения Угут (далее – администрация поселения) в решении вопросов противодействия коррупции, недопущения фактов коррупционной направленности.

1.2. «Телефон доверия» является одной из форм обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, порядок и сроки рассмотрения которых установлены действующим законодательством.

1.3. Работа «телефона доверия» осуществляется ежедневно в рабочие дни с 09<sup>00</sup> до 17<sup>00</sup> часов по телефону 8 (3462) 73-77-87.

1.4. Информация о работе «телефона доверия» размещается на сайте администрации поселения и на информационных стендах в населённых пунктах и в здании администрации поселения.

1.5. Работа «телефона доверия» включает в себя:

- приём сообщений и организация рассмотрения поступивших сообщений;

- делопроизводство и контроль рассмотрения.

## 2. Приём сообщений и организация рассмотрения поступивших сообщений

2.1. Приём сообщений по «телефону доверия» осуществляет специалист администрации поселения, ответственный за работу с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – ответственный специалист).

2.2. Организацию работы «телефона доверия» осуществляет ответственный специалист.

2.3. Учёт и регистрация сообщений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих по «телефону доверия», осуществляется в журнале регистрации.

## 3. Организация рассмотрения, поступивших по «телефону доверия» сообщений

3.1. По поступившим и зарегистрированным сообщениям ответственный специалист ежедневно в течение рабочего дня формирует карточки учета сообщений, поступивших по «телефону доверия» (далее – карточка учета сообщений) согласно приложению к настоящему порядку и направляет их главе сельского поселения Угут для определения исполнителя.

3.2. После определения исполнителя, ответственный специалист организует выполнение и контроль за соблюдением сроков рассмотрения поступивших по «телефону доверия» сообщений в соответствии с действующим законодательством.

3.3. В случае поступления информации о подготавливаемом, совершаемом, совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающим совершающим или совершившем, копия карточки учёта сообщений направляется в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

## 4. Делопроизводство и контроль за рассмотрением, поступивших по «телефону доверия» сообщений

4.1. Контроль за рассмотрением сообщений, поступивших по «телефону доверия», осуществляет ответственный специалист.

4.2. Ведение делопроизводства по сообщениям, поступившим по «телефону доверия» осуществляется ответственным специалистом.

