



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

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«27» мая 2024 года
с. Угут

№ 33

Об организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц поступающими в администрацию 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 поступающими 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 к настоящему постановлению.

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

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 17.10.2016 № 152 «Об организации работы с обращениями граждан, объединениями граждан и юридическими лицами в администрации сельского поселения Угут»;

- от 06.08.2018 № 80 «О внесении изменений в постановление администрации сельского поселения Угут от 17.09.2016 года № 152 «Об организации работы с обращениями граждан, объединениями граждан и юридическими лицами в администрации сельского поселения Угут».

4. Настоящее постановление разместить на официальном сайте органов местного самоуправления сельского поселения Угут.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава сельского поселения Угут

Е.В. Титоренко

**Инструкция
по организации работы с обращениями граждан,
объединений граждан, в том числе юридических лиц,
поступающих 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), поступающих в администрацию сельского поселения Угут, 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.

Инструкция также распространяется на обращения, поступившие в администрацию сельского поселения Угут от иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральными законами.

2. Рассмотрение обращений в администрации сельского поселения Угут (далее – администрация поселения) осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом 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» (далее - № 59-ФЗ), Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее - № 8-ФЗ), методическими рекомендациями по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приёмных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, утверждёнными решением рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций, Уставом сельского поселения Угут.

Рассмотрение обращений осуществляется на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан

Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, утверждённого протоколом заседания рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 20.09.2018 № 15 (далее – Тематический классификатор), применяемого для систематизации, обобщения и анализа обращений.

3. Порядок не распространяется на:

- отношения, регулируемые муниципальными правовыми актами по предоставлению муниципальных услуг;
- поступившие документы и материалы граждан или юридических лиц (исковые заявления, заявления, жалобы, отзывы), направленные в порядке судопроизводства;
- депутатские запросы по вопросам, связанным с их депутатской деятельностью;
- сообщения граждан, направленные в аккаунты главы сельского поселения Угут, заместителя главы сельского поселения Угут в социальных сетях;
- обращения, которые в соответствии с частью 2 статьи 1 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

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.

6. В порядке используются основные термины, предусмотренные статьёй 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

7. Также для целей порядка используются следующие понятия:

1) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения – глава поселения, заместитель главы поселения, в адрес которого поступило обращение (запрос), за подписью которого будет дан ответ на обращение;

2) специалист, ответственный за работу с обращениями – лицо, ответственное за приём, регистрацию обращений, осуществляющее контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, делопроизводство по обращениям (оформление карточек обращений, подготовка документов к снятию с контроля, уничтожению материалов дела в соответствии с номенклатурой).

По обращениям, поступившим в адрес главы поселения, заместителя главы поселения, специалистом, ответственными за работу с обращениями, является сотрудник администрации сельского поселения Угут, в должностной инструкции которого закреплена обязанность по работе с обращениями

граждан, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами (далее – ответственный специалист).

3) Исполнитель – сотрудник администрации сельского поселения Угут, которому должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, поручило рассмотреть обращение и подготовить проект ответа на обращение.

Исполнитель определяется с учётом возложенных на него полномочий и находящейся в его ведении сферы деятельности;

4) Обращение – поступившее в адрес должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения, предложение, заявление или жалоба в письменной форме, в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» или в устной форме в ходе личного приёма;

5) автор обращения (заявитель) – гражданин, объединение граждан, в том числе юридических лиц, обратившиеся в письменной форме, в форме электронного документа или устной форме к должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения;

6) адресант – автор обращения (заявитель), направивший обращение с указанием информации, позволяющей его определить;

7) коллективное обращение – совместное обращение двух и более авторов обращения (заявителей) по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции митингов и собраний, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям к обращению, установленным Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ;

8) первичное обращение – обращение по вопросу, ранее не рассматриваемому должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения;

9) повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же автора обращения (заявителя) по одному и тому же вопросу, к одному и тому же должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению;

10) аналогичное обращение – второе и последующее обращение по одному и тому же вопросу от одного и того же автора обращения (заявителя), поступившее на рассмотрение должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения, из иного государственного органа, органа местного самоуправления, государственного или муниципального учреждения, или иной организации, осуществляющей публично значимые функции, или должностного лица, в адрес которого автор обращения (заявитель) направил обращение;

11) вторичное обращение – обращение содержащее вопрос, решение которого не входит в компетенцию должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения, но содержащее информацию автора обращения (заявителя) о рассмотрении данного вопроса ранее иным государственным органом, органом местного самоуправления, государственным или муниципальным учреждением, или иной организацией, осуществляющим(ей)

публично значимые функции, или должностным лицом, в компетенцию которого(ой) входит решение содержащегося в обращении вопроса;

12) неоднократное обращение – второе и последующее обращение, направленное в адрес должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения, одним и тем же автором обращения (заявителем) по одному и тому же вопросу;

13) анонимное обращение – обращение:

- в письменной форме, в котором не указана фамилия или почтовый адрес автора обращения (заявителя), по которому должен быть направлен ответ;

- в форме электронного документа, в котором не указана фамилия или адрес электронной почты автора обращения (заявителя), по которому должен быть направлен ответ;

- в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность автора обращения (заявителя);

14) аннотация – краткое содержание поставленного(ых) в обращении вопроса(ов) автора обращения (заявителя);

15) вопрос – вопрос, наименование которого содержится в перечне наименований вопросов Тематического классификатора, и отражает формализованную аннотацию содержания обращения;

16) «необращение» – текст без изложения вопроса, не соответствующий требованиям, предъявляемым Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ к обращениям в письменной форме, либо направляемый для ознакомления, либо содержащий поздравление, соболезнование, либо положительную оценку деятельности, коммерческое предложение, либо просьбу, не основанную на законодательстве, либо состоящий из ссылок на содержание страниц в сети Интернет, а также направленные журналы, газеты, книги, буклеты, листовки, рукописи, аудио- и видеоматериалы или иная продукция;

17) обращение в письменной форме – обращение, в котором документированная информация представлена любым типом письма;

18) обращение в форме электронного документа – обращение, в котором документированная информация представлена в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям и обработки в информационных системах;

19) обращение в устной форме – обращение на личном приёме главой поселения, заместителем главы поселения;

20) обращение, некорректное по содержанию – обращение, содержащее ненормативную лексику (материалы непристойного характера), нецензурное либо оскорбительное выражение, унижающее честь и достоинство личности, в том числе выраженное в неприличной форме;

21) обращение, некорректное по изложению (не поддающееся прочтению) – обращение в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, либо в электронной форме в форматах, не подлежащих обработке в информационной системе администрации сельского

поселения Угут, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос, содержащийся в обращении;

22) уведомление – письмо на официальном бланке, направляемое автору обращения (заявителю):

- о направлении (переадресации) его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, государственное или муниципальное учреждение, осуществляющее публично-значимые функции, иную организацию и должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- о продлении срока рассмотрения его обращения на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, с указанием причин продления;

- разъяснение требований, предъявляемых Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, по поступившему «необращению»;

- о принятом решении при проведении процедуры сопоставления гражданина, объединений граждан, в том числе юридических лиц, обратившегося (обратившихся) с заявлением об отсутствии факта направления обращения с автором обращения (заявителем);

23) результат рассмотрения обращения – решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, определяющее оценку его рассмотрения: «поддержано», «поддержано» в том числе «меры приняты», «разъяснено», «не поддержано», «оставлено без ответа», «дан ответ автору»;

24) система электронного документооборота (СЭД) – программное обеспечение системы автоматизации документооборота «Дело»;

25) запрос – обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в государственный орган или орган местного самоуправления либо к его должностному лицу о предоставлении информации о деятельности этого органа;

26) портал ССТУ.РФ (сетевой справочный телефонный узел) – сайт для органов власти, предназначенный для размещения результатов рассмотрения обращений граждан, изначально созданный для проведения Общероссийского дня приёма граждан;

27) объективность – достоверность информации, полученной официальным открытым способом в результате непосредственного ознакомления с фактами, документами, с оценкой фактов, документов на их подлинность и соответствие установленным требованиям при одинаковом подходе, независимо от пола, расы, возраста, национальности, состояния психического здоровья, социального и имущественного положения, вероисповедания и других различий автора обращения (заявителя);

28) всесторонность – разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, с учётом всех доводов всех участников и оценкой на достаточность и достоверность информации, необходимой для принятия решения по поставленным в обращении вопросам;

29) правовая обоснованность – наличие ссылок на конкретные нормы законодательства с учётом правомерности их применения к рассмотрению обращения, а также на наличие логической обоснованности выводов, сформулированных в ответе на обращение;

30) пользователь информацией – гражданин (физическое лицо), организация (юридическое лицо), общественное объединение, осуществляющие поиск информации о деятельности органа местного самоуправления сельского поселения Угут. Пользователями информацией являются также государственные органы, органы местного самоуправления, осуществляющие поиск указанной информации в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ;

31) электронный образ – электронная копия документа, изготовленная на бумажном носителе.

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;
- на информационных стендах администрации поселения и местах приема письменных и устных обращений.

3. Почтовый адрес для направления обращений: 628458, ул. Львовская, д.4, с. Угут, Сургутский район, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра.

4. При ответах на телефонные звонки специалисты администрации сельского поселения Угут подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин или представитель объединения граждан, юридического лица, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

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

2. Приём и регистрация обращений (запросов)

1. Обращения (запросы) должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения, в письменной форме могут быть доставлены лично автором обращения (заявителем), через представителей или курьеров, почтовым отправлением, факсимильной связью, в форме электронного документа по каналам межведомственного электронного документооборота, через официальный сайт администрации сельского поселения Угут Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, а также через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал); в устной форме поступают в ходе личного приёма.

Приём и регистрация запросов, поступивших главе поселения, заместителю главы поселения в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ, осуществляется по аналогии с обращениями.

2. Для приёма обращений, поступающих через раздел «Виртуальная приемная» на официальном сайте администрации сельского поселения Угут Ханты-Мансийского автономного округа – Югры www.Угут-адм.рф, используется электронная форма, предусматривающая внесение заявителем обязательной информации, необходимой для работы с обращением, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

В целях обеспечения защиты прав и свобод автора обращения (заявителя) при обработке сведений, касающихся его частной жизни и его персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, обращение, поступившее по неустановленным каналам связи, не регистрируется и не рассматривается. При этом автор обращения (заявитель) в обязательном порядке информируется о возможности направления обращений в электронном виде непосредственно через раздел «Виртуальная приемная» на официальном сайте администрации сельского поселения Угут Ханты-Мансийского автономного округа – Югры <http://www.угут-адм.рф/интернет-приёмная/> либо через Единый портал.

3. Требования к письменному обращению:

3.1. В обращении в письменной форме автор обращения (заявитель) в обязательном порядке указывает либо наименование органа местного самоуправления – администрация сельского поселения Угут, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения, либо должность должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление,

излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости, в подтверждение приведённых в обращении доводов к обращению в письменной форме, прилагаются документы и материалы, либо их копии.

- 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).

3.2. В обращении, поступившем в форме электронного документа, автор обращения (заявитель) в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которому должны быть направлены ответ или уведомление. Автор обращения (заявитель) вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

4. При поступлении обращений в письменной форме, посредством почтового отправления, почтовый конверт в день его поступления передается специалисту, ответственному за работу с обращениями, для вскрытия и дальнейшей работы с его содержимым.

После вскрытия почтового конверта специалистом, ответственным за работу с обращениями, проверяется целостность упаковки, наличие в нём письменных вложений и приложений к ним. Почтовый конверт, в котором поступило обращение, хранится вместе с обращением в течение 5 лет в соответствии с номенклатурой дел администрации сельского поселения Угут.

5. При приёме обращения в письменной форме непосредственно от автора обращения (заявителя) по его просьбе специалист, ответственный за работу с обращениями, удостоверяет своей подписью на копии обращения факт приёма с указанием даты, замещаемой должности, фамилии и инициалов.

6. Если к обращению в письменной форме прилагаются оригиналы (подлинники) документов, специалист, ответственный за работу с обращениями, снимает с них копии и в течение 3 рабочих дней обеспечивает их возврат автору обращения (заявителю) по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае если оригиналы (подлинники) документов приложены к коллективному обращению, специалист, ответственный за работу с обращениями, осуществляет их возврат автору обращения (заявителю), указавшему свой адрес и подписавшему коллективное обращение первым в списке, за исключением случая, когда в обращении содержится иная просьба авторов обращения (заявителей), с сопроводительным письмом, содержащим просьбу о необходимости довести информацию до остальных авторов обращения (заявителей) коллективного обращения.

При отсутствии отдельных листов в обращении или в приложении к нему, отсутствии приложения к обращению либо отсутствии информации на флеш-

накопителе, компакт-диске, прилагаемых к обращению, при наличии ссылки об этом в тексте обращения, а также при обнаружении посторонних вложений специалист, ответственный за работу с обращениями, составляет акт по форме согласно **(приложению 5)** к настоящей инструкции в двух экземплярах, один из которых приобщается к материалам дела по обращению, другой в течение 3 рабочих дней направляется автору обращения (заявителю) вместе с посторонним вложением (при его наличии).

7. Регистрацию, учёт и систематизацию обращений, в письменной форме, поступивших в адрес должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения, осуществляет специалист, ответственные за работу с обращениями.

Обращение в письменной форме подлежит обязательной регистрации в течение 3 трёх дней, с момента поступления обращения.

7.1. Для централизованного учёта обращений специалист, ответственный за работу с обращениями, осуществляют их регистрацию в системе электронного документооборота (далее – СЭД) путём создания электронной регистрационной карточки с присвоением ему порядкового номера и даты регистрации, а также присоединением электронного образа документа в случае поступления обращения в письменной форме.

В регистрационной карточке обращения указывается следующая информация:

- регистрационный номер и дата регистрации;
- фамилия, имя, отчество автора обращения (заявителя) (последнее – при наличии);
- почтовый адрес автора обращения (заявителя), и (или) адрес электронной почты, либо адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- телефон автора обращения (заявителя) (при наличии);
- социальное положение и принадлежность автора обращения (заявителя) к льготным категориям граждан;
- форма поступления обращения;
- канал поступления обращения;
- сведения о федеральном органе государственной власти, органе государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, органе государственной власти другого субъекта Российской Федерации, органе местного самоуправления муниципального образования автономного округа или должностном лице, направившем обращение на рассмотрение в соответствии с частями 3, 4 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ (с указанием даты и исходящего номера сопроводительного письма);
- количество листов либо формат и объём электронного файла;
- наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объём электронного файла);
- аннотация обращения;
- код и наименование вопроса, изложенного в обращении, в соответствии с Тематическим классификатором;

- вид каждого вопроса;
- тип соответствующего вида каждого вопроса;
- предмет ведения по каждому вопросу;
- кратность поступления обращения;
- признак вторичности обращения;
- плановый срок рассмотрения.

7.2. Регистрационный штамп проставляется на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу обращения в письменной форме. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп ставится в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Специалист, ответственный за работу с обращениями, создаёт карточку обращения по форме согласно приложению 3 к настоящей инструкции.

7.3. Обращения в форме электронного документа, поступившие через раздел «Виртуальную приемную» на официальном сайте администрации сельского поселения Угут Ханты-Мансийского автономного округа – Югры ([https:// www.угут-адм.рф/интернет-приёмная/](https://www.угут-адм.рф/интернет-приёмная/)) либо через Единый портал до 16 ч. 00 мин. специалист, ответственный за работу с обращениями, регистрирует в течение рабочего дня, обращения, поступившие после указанного времени, – на следующий рабочий день.

Обращения, поступившие по системе межведомственного электронного документооборота, по иным каналам связи, определённым пунктом 1 главы 3 инструкции специалист, ответственный за работу с обращениями, регистрирует в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

7.4. Поступившее коллективное обращение регистрируется на первого автора обращения (заявителя), подписавшего обращение, в случае если в обращении не указано иное, при этом указывается общее количество авторов обращения (заявителей), подписавших обращение.

7.5. Обращения в форме электронного документа или в письменной форме, поступившие неоднократно в один и тот же день от одного и того же автора обращения (заявителя) с одним и тем же вопросом, а также отдельно направленные приложения, дополнения к обращению, специалист, ответственный за работу с обращениями, регистрирует как единое обращение.

Копии обращений, ранее поступивших факсимильной связью и в форме электронного документа, либо оригиналы, дополнительно направленные посредством почтовой связи, приобщаются к ранее зарегистрированным обращениям.

7.6. Поступившее аналогичное обращение подлежит регистрации в соответствии с настоящей инструкцией. В случае если срок рассмотрения предыдущего обращения ещё не истёк, копия обращения направляется исполнителю, на рассмотрении у которого находится предыдущее обращение, для их рассмотрения совместно.

В случае если аналогичное обращение поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней, специалист, ответственный за работу с обращениями, в течение 7 дней со дня регистрации обеспечивает

направление автору обращения (заявителю) с сопроводительным письмом копию ответа на предыдущее обращение.

В случае если аналогичное обращение поступило после истечения 30 дней со дня рассмотрения предыдущего обращения, оно подлежит рассмотрению в соответствии с инструкцией.

7.7. Поступившее «необращение» подлежит регистрации, при этом специалист ответственный за работу с обращениями направляет автору обращения (заявителю) соответствующее уведомление за подписью должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения, с разъяснением требований, предъявляемых Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ к обращениям в письменной форме, ответ по существу обращения не даётся.

7.8. Поступившее анонимное обращение подлежит регистрации с обязательным проставлением отметки «анонимное» в соответствующем поле электронной регистрационной карточки, ответ по существу обращения не даётся.

8. В случае поступления обращения с указанием автором обращения (заявителем) даты, ранее даты поступления обращения более, чем на 3 дня, специалистом, ответственным за работу с обращениями, составляется акт с указанием даты, времени и места поступления такого обращения, фамилий, инициалов, должности присутствующих специалистов, ответственных за работу с обращениями, описанием обстоятельств, при которых поступило обращение по форме согласно **(приложению 6)** к настоящей Инструкции.

3. Направление обращения для рассмотрения по компетенции

1. Специалист, ответственный за работу с обращениями, в течение одного рабочего дня после регистрации направляет обращение вместе с подготовленной карточкой обращения на предварительное рассмотрение главе поселения, заместителю главы поселения, для определения исполнителя и наложения резолюции с поручением.

2. После предварительного рассмотрения обращения главой поселения, заместителем главы поселения, и наложения ими резолюции с поручением, специалист, ответственный за работу с обращениями, незамедлительно направляет по СЭД обращение вместе с карточкой обращения исполнителю, в соответствии с наложенной резолюцией, при этом создает электронный образ обращения и размещает его в разделе «прикреплённые файлы», заполняют поле «создать поручение» с установлением срока исполнения обращения, формирует «дело» на каждое обращение, в которое помещает карточку обращения, обращение автора обращения (заявителя), документы, приложенные к обращению (при наличии), служебную переписку и иные документы по обращению.

3. Обращение в письменной форме и в форме электронного документа, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения, в течение 7

дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, с уведомлением автора обращения (заявителя) о его переадресации, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

Если решение поставленных в обращении в письменной форме и в форме электронного документа вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 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.

Решение о направлении обращения в письменной форме в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов принимается должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения.

4. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел, а также Губернатору Ханты-Мансийского автономного округа – Югры с уведомлением автора обращения (заявителя), о переадресации его обращения, за исключением случая, установленного частью 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

5. В случае поступления от автора обращения (заявителя) письменного заявления о прекращении рассмотрения его обращения, указанное заявление направляется должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения, для наложения резолюции о прекращении рассмотрения обращения и снятия его с контроля, в адрес автора обращения (заявителя) направляется соответствующее уведомление.

6. Если в поступившем анонимном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, специалист, ответственный за работу с обращениями, не позднее 3 рабочих дней со дня регистрации такого обращения, обеспечивает его направление в государственный орган в соответствии с компетенцией.

7. Рассмотрение обращений, поступивших должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения, в соответствии со статьёй 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

8. Информацию о дате и регистрационном номере сопроводительного письма о переадресации обращения, о вопросах, подлежащих рассмотрению в соответствующем федеральном органе государственной власти, органе

государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, органе государственной власти другого субъекта Российской Федерации, органе местного самоуправления муниципального образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югры или должностным лицом, специалист, ответственный за работу с обращениями, вносит в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ.

4. Рассмотрение обращений

1. Обращения, поступившие в адрес должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения, подлежат обязательному рассмотрению, в случае необходимости с выездом на место.

2. Исполнитель при рассмотрении обращений:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости – с участием автора обращения (заявителя);

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

- принимает меры по восстановлению и защите нарушенных прав, свобод и законных интересов автора обращения (заявителя);

- готовит проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

3. Поступившее анонимное обращение подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим порядком.

4. В случае если предметом обращения является вопрос, на который автору обращения (заявителю) неоднократно (2 и более раз) давались письменные ответы по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с автором обращения (заявителем) по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленное обращение направлялись соответственно в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения.

4.1. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, рассмотрев повторное (неоднократное) обращение автора обращения (заявителя), не выявив новых доводов или обстоятельств, дает поручение исполнителю подготовить проект ответа с предупреждением автора обращения (заявителя) о возможном прекращении переписки по форме согласно приложению 7 к настоящей инструкции.

4.2. При поступлении обращения, содержащего вопрос, по которому автор обращения (заявитель) предупрежден о возможности прекращения переписки, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, принимает решение о безосновательности обращения и прекращении

переписки, дает поручение исполнителю подготовить проект ответа автору обращения (заявителю) по форме согласно приложению 8 к настоящей инструкции.

4.3. В карточке обращения, а также в СЭД специалист, ответственный за работу с обращениями, делает соответствующие отметки о предупреждении прекращения переписки, либо о прекращении переписки с автором обращения (заявителем) с обязательным указанием вопроса в соответствии с Тематическим классификатором, указанием номера и даты письма о прекращении переписки (помещением электронного образа в СЭД), ответ (уведомление) направляется автору обращения (заявителю), а обращение помещается в архив.

4.4. Обращение, поступившее после прекращения переписки и не содержащее новых доводов, подлежит регистрации в соответствии с настоящим порядком, автору обращения (заявителю) ответ по существу не даётся, специалист, ответственный за работу с обращениями, возвращает его автору обращения (заявителю) с сопроводительным письмом за подписью должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения. Обращение подлежит снятию с контроля с отметкой «переписка прекращена».

В случае если обращение содержит иные вопросы, в том числе приводятся новые доводы или обстоятельства, обращение подлежит рассмотрению в соответствии с настоящей инструкцией.

5. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, автору обращения (заявителю) сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, автор обращения (заявитель) вправе вновь обратиться к должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения.

7. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по компетенции, он в двухдневный срок возвращает его должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения, указывая в прилагаемой служебной записке орган или должностное лицо, в который, по его мнению, следует направить обращение.

8. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов требует принятия отдельного решения путём принятия (издания) правового акта, либо внесения дополнений (изменений) в существующий правовой акт, исполнитель не позднее, чем за 5 дней до дня окончания рассмотрения обращения, готовит служебную записку на имя должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения, о вариантах решения вопросов, поставленных в обращении, и предложениями для их решения.

После получения указаний (поручений) к служебной записке, исполнитель осуществляет необходимые действия и процедуры в соответствии с его компетенцией. Автору обращения (заявителю) направляется ответ о вариантах решения вопросов, поставленных в его обращении, постановке

обращения на контроль и дополнительном информировании о результатах рассмотрения обращения.

После принятия окончательного решения по вопросам, поставленным в обращении, исполнитель информирует автора обращения (заявителя) о решении его вопроса, направляет информацию специалистам, ответственным за работу с обращениями, для снятия обращения с контроля.

9. В случае поступления заявления гражданина, объединений граждан, в том числе юридических лиц о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения специалист, ответственный за работу с обращениями, в течение 3 рабочих дней со дня поступления такого заявления осуществляет сопоставление автора(ов) обращения (заявителя(ей)) с гражданином, объединением граждан, в том числе юридическими лицами, обратившимся(ися) с заявлением о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения.

Если гражданин, объединение граждан, в том числе юридические лица, обратившийся(еся) с заявлением о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения, не определен(ы) как автор(ы) обращения(заявитель(и)), обращение подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим разделом.

Если гражданин, объединение граждан, в том числе юридические лица, обратившийся(еся) с заявлением о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения, определен(ы) как автор обращения (заявитель(и)), рассмотрение указанного обращения прекращается, а обращение помещается в архив.

По итогам сопоставления автора(ов) обращения (заявителя(ей)) с гражданином, объединением граждан, в том числе юридическими лицами, обратившимся(ися) с заявлением о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения, специалист, ответственный за работу с обращениями, информирует о принятом решении должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, и направляет уведомление о принятом решении гражданину, объединению граждан, в том числе юридическому лицу, обратившемуся с заявлением о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения.

10. В случае если обращение, по которому поступило заявление о прекращении его рассмотрения согласно пункту 3 главы 4 настоящего порядка направлено по компетенции, специалист ответственный за работу с обращениями, в течение 7 дней со дня регистрации заявления о прекращении рассмотрения ранее направленного обращения обеспечивает его направление в соответствующий федеральный орган государственной власти, орган государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления муниципального образования Ханты-Мансийского автономного округа – Югра или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, с уведомлением автора обращения (заявителя) о переадресации его заявления.

11. В случае поступления от гражданина, объединения граждан, в том числе юридических лиц, заявления об отсутствии факта направления обращения, специалист, ответственный за работу с обращениями, в течение 3 рабочих дней со дня поступления заявления, осуществляет сопоставление автора(ов) обращения (заявителя(ей)) первичного обращения с гражданином, объединением граждан, в том числе юридических лиц обратившимся (обратившихся) с указанным заявлением.

Если гражданин, объединение граждан, в том числе юридические лица, обратившийся(еся) с заявлением об отсутствии факта направления обращения, не определен(ы) как автор(ы) обращения (заявитель(и)), поступившее ранее обращение признается анонимным, ответ на обращение не даётся, при этом автору(ам) обращения (заявителю(ям)) направляется соответствующее уведомление.

По итогам сопоставления автора(ов) обращения (заявителя(ей)) с гражданином, объединением граждан, в том числе юридическими лицами, обратившимся (обратившихся) с заявлением об отсутствии факта направления обращения, специалист, ответственный за работу с обращениями, информирует о результатах проведения процедуры сопоставления должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, и готовит за его подписью уведомление, о принятом решении в адрес гражданина, объединения граждан, в том числе юридических лиц, обратившегося (обратившихся) с заявлением об отсутствии факта направления обращения.

Если гражданин, объединение граждан, в том числе юридические лица, обратившийся(еся) с заявлением об отсутствии факта направления обращения, не определен(ы) как автор(ы) обращения (заявитель(и)), обращение подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим разделом.

12. В случае, если для рассмотрения обращения по существу определено несколько исполнителей, сводный ответ автору обращения (заявителю) готовит исполнитель, указанный в поручении первым.

13. При подготовке проекта ответа на обращение, поступившее в адрес главы поселения, заместителя главы поселения ответственный исполнитель готовит ответ на обращение за подписью главы поселения, заместителя главы поселения, в соответствии с датой, установленной поручением, на бланке установленной формы. После подписания ответ регистрируется в приемной администрации поселения. Ответственный за работу с обращениями контролирует поступление ответа заявителю.

14. Запрещается направление обращения, карточки обращения, документов и информации, приложенных к материалам дела по обращению, в адрес других должностных лиц, не указанных в поручении, в администрации городских и сельских поселений, входящих в состав Сургутского района, иные органы, а также разглашение персональных данных, информации, содержащейся в обращениях, в том числе о фактах коррупционной направленности.

15. Информацию о датах поступления и регистрации обращения, его регистрационном номере, фамилии, имени, отчестве (последнее – при наличии)

автора обращения (заявителя), вопросах, содержащихся в нем, о результатах рассмотрения специалист, ответственный за работу с обращениями, вносит в раздел «Результаты рассмотрения обращений» информационного ресурса ССТУ.РФ.

16. В целях оценки результатов рассмотрения вопросов, поставленных в обращении, поступившем должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения, на основе ответа автору обращения (заявителю) специалисты, ответственные за работу с обращениями, принимают одно из следующих решений:

«поддержано» – по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о целесообразности предложения, обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы;

«поддержано», в том числе «меры приняты», – полное фактическое разрешение поставленного в обращении вопроса, то есть фактическая реализация предложения, фактическое удовлетворение заявления или жалобы в соответствии с принятым по результатам рассмотрения данного вопроса, содержащегося в обращении, решением – «поддержано»;

«разъяснено» – принято решение об информировании по порядку реализации предложения либо удовлетворения заявления или жалобы;

«не поддержано» – принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и неудовлетворении заявления или жалобы;

«оставлено без ответа» – принято решение об оставлении обращения без ответа;

«дан ответ автору» – ответ на вопрос, содержащийся в обращении, дан в соответствии с частью 7 статьи 8, частями 3, 4, 4.1, 6 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

5. Срок рассмотрения обращений

1. Первым днём течения срока рассмотрения обращения, направления обращения по компетенции, является день его регистрации в администрации сельского поселения Угут.

2. Обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. Запрос информации, документов и материалов, поступивший в соответствии с частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, рассматривается в течение 15 дней со дня его регистрации.

3. В срок, установленный пунктом 2 главы 7 настоящего порядка, входит время на регистрацию и систематизацию обращения, рассмотрение по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа автору обращения (заявителю).

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днём окончания срока его рассмотрения является рабочий день, предшествующий нерабочему дню.

4. 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 продлён, но не более чем на 30 дней.

5. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения, и в срок, не позднее двух дней до окончания рассмотрения обращения, представляет её должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения.

На основании служебной записки должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, принимается решение о продлении (не продлении) срока рассмотрения обращения. Уведомление оформляется на бланке, установленном в администрации сельского поселения Угут, в форме, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству за подписью должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения.

В случае принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит соответствующее уведомление в адрес автора обращения (заявителя) с указанием причин и срока продления рассмотрения его обращения за подписью должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения.

6. Обращения, содержащие вопросы защиты прав ребенка, предложений по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций рассматриваются безотлагательно.

6. Оформление ответа на обращение

1. По результатам рассмотрения обращения исполнитель готовит ответ автору обращения (заявителю) за подписью должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения.

1.1. В ответе чётко и последовательно излагаются исчерпывающие разъяснения с правовым обоснованием на все поставленные в нем вопросы. При подтверждении сведений о нарушении прав автора обращения (заявителя) в ответе указываются меры, принятые по устранению выявленных нарушений, при необходимости разъясняется право и порядок обжалования принятого по обращению решения.

1.2. Ответ автору обращения (заявителю) должен включать в себя следующие реквизиты:

- почтовый адрес автора обращения (заявителя) (согласно правилам почтовой связи);
- адрес электронной почты, в случае поступления обращения в электронном виде;
- номер и дата регистрации обращения;
- обращение к автору обращения (заявителю) по имени и отчеству (последнее при наличии);
- текст письма;
- должность, фамилия, имя, отчество должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения, за подписью которого даётся ответ;

- должность, фамилия, имя, отчество, номер служебного телефона исполнителя.

Не допускается в ответе автору обращения (заявителю) указывать реквизиты карточки обращения.

1.3. Ответ автору обращения (заявителю) оформляется на бланке утверждённой в администрации сельского поселения Угут.

2. Ответ на коллективное обращение готовится в адрес автора обращения (заявителя), указанного в обращении первым либо в адрес автора обращения (заявителя), указанного в обращении адресантом.

В ответе на коллективное обращение указывается о необходимости доведения предоставленной информации до сведения всех авторов обращения (заявителей) подписавших обращение.

3. Ответ на обращение передаётся специалисту, ответственному за работу с обращениями, который в свою очередь, осуществляет проверку качества оформления ответа, представляемого на подпись, на предмет его соответствия правилам и нормам делопроизводства и передаёт должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения, для подписания.

По выбору автора обращения (заявителя) орган местного самоуправления предоставляет информацию в форме электронных документов, подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью, независимо от формы или способа обращения заявителей, за исключением случаев, если иной порядок предоставления такой информации установлен федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими правоотношения в установленной сфере деятельности.

4. Ответ на обращение, поступившее в адрес главы поселения, оформляется за подписью главы поселения, заместителя поселения, которому обращение направлено на рассмотрение, и регистрируется в приёмной должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения, подписавшего ответ.

5. После завершения рассмотрения обращения, оформления, подписания и регистрации ответа на обращение, ответ и материалы, относящиеся к рассмотрению обращения поступившие:

- в адрес главы поселения – направляются специалисту ответственному за работу с обращениями граждан через СЭД либо на электронный адрес не позднее дня, следующего за днём регистрации ответа;

6. Специалист, ответственный за работу с обращениями, создаёт электронный образ ответа и материалы, к нему относящиеся, вносит краткое содержание ответа, фактический срок и результат рассмотрения обращения в карточку обращения и в СЭД.

7. В случае положительного решения вопроса, поставленного в обращении, к ответу на обращение прилагается форма оценки результатов рассмотрения обращения согласно приложению б к настоящему порядку.

7. Направление ответа на обращение

1. Ответ на обращение, поступившее в адрес главы поселения, заместителя главы поселения, специалистом, ответственный за работу с обращениями упаковывается в почтовый конверт, вместе с заполненным уведомлением о вручении письма, для направления почтой по адресу, указанному в обращении автором обращения (заявителем).

2. В случае невозможности направления ответа автору обращения (заявителю) (отсутствует фамилия или почтовый (электронный) адрес автора обращения (заявителя)) ответ на обращение подшивается в «дело».

3. По результатам рассмотрения запроса документов и материалов по обращению должностное лицо, ответственное за его рассмотрение, обеспечивает направление ответа в адрес федерального органа государственной власти, органа государственной власти другого субъекта Российской Федерации, органа местного самоуправления или должностного лица, направившего запрос документов и материалов по обращению, в форме сопроводительного письма с приложением копий документов и материалов, необходимых для объективного и всестороннего рассмотрения обращения, информационной справки по вопросу, содержащемуся в обращении, ответов, данных ранее автору обращения (заявителю).

5. Ответ на обращение направляется:

- в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному автором обращения (заявителем);

- по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета автора обращения (заявителя) на Едином портале при его использовании;

- в письменной форме по почтовому адресу, указанному автором обращения (заявителем).

6. Ответы на обращения, содержащие предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, могут быть размещены на официальном сайте администрации сельского поселения Угут Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

7. Копия ответа и материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, формируются в «дело», хранятся и затем уничтожаются в установленном порядке.

8. Организация и проведение личного приёма

1. Личный приём в администрации сельского поселения Угут глава поселения, заместитель главы поселения, (далее – должностное лицо, осуществляющее личный приём) по вопросам, отнесённым к их компетенции, в соответствии с утверждённым графиком.

2. Информация о месте проведения личного приёма, порядке и времени его проведения, порядке рассмотрения обращений, с указанием актов, регулирующих эту деятельность, контактные телефоны, фамилия, имя, отчество должностного лица, осуществляющего личный приём, размещается на официальном сайте администрации сельского поселения Угут Ханты-Мансийского автономного округа – Югры www.угут-адм.рф/ → «Народ и

власть» → «Обращения граждан» → «Порядок личного приёма граждан», информационных стендах в администрации сельского поселения Угут. Указанная информация также может быть опубликована в средствах массовой информации.

3. Личный приём проводится в кабинетах, либо в других иных оборудованных помещениях.

4. Предварительная запись на личный приём и организация личного приёма должностного лица, осуществляющего личный приём, ведется специалистом, ответственным за работу с обращениями, ежедневно, в течение рабочего дня (кроме выходных и праздничных дней).

5. Запись на повторный личный приём производится в случае, если автор обращения (заявитель) не удовлетворён полученным ответом на предыдущее обращение, либо открылись новые обстоятельства по его вопросу.

6. Должностные лица, осуществляющие личный приём, могут принять решение о переносе запланированного дня приёма на другой день в случаях: болезни, командировки, отпуска, участия в официальных мероприятиях и совещаниях.

7. К участию в личном приёме должностными лицами могут привлекаться, специалисты администрации поселения, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов для оказания гражданам информационно-консультационной помощи.

8. При подготовке личного приёма специалист, ответственные за работу с обращениями:

- запрашивают необходимую для проведения личного приёма информацию по сути обращения в отраслевых (функциональных) органах администрации района, администрациях городских и сельских поселений, входящих в состав Сургутского района, иных учреждениях и организациях, в том числе о вариантах решения вопроса в соответствии с их компетенцией;

- обобщает полученную информацию, готовит справку об авторе обращения (заявителе), сути его обращения и вариантах решения вопроса;

- направляет справку должностному лицу, осуществляющему личный приём;

- оформляет карточку личного приёма по форме согласно приложению 2 к настоящей Инструкции.

9. Проведение личного приёма:

9.1. Для участия в личном приёме автор обращения (заявитель) предъявляет документ, удостоверяющий его личность, специалисту, ответственному за работу с обращениями. Допускается личный приём представителя автора обращения (заявителя) при наличии доверенности, удостоверенной нотариусом.

9.2. На личном приёме представители объединений граждан, юридических лиц предъявляют документ, удостоверяющий их принадлежность к представляемой организации.

9.3. Личный приём проводится в соответствии с утверждённым графиком, в порядке очерёдности записи на приём и учётом количества записавшихся

авторов обращения (заявителей), с расчётом, чтобы время ожидания в очереди, как правило, не превышало 20 минут.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный приём в первоочередном порядке.

9.4. В ходе личного приёма автор обращения (заявитель) имеет возможность изложить своё обращение устно либо в письменной форме.

9.5. Если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия автора обращения (заявителя), даётся устно в ходе личного приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в течение 30 дней со дня проведения личного приёма.

По просьбе автора обращения (заявителя) копия письменного ответа на его устное обращение может быть направлена в форме электронного документа по адресу электронной почты или письменной форме по почтовому адресу, указанному гражданином в ходе личного приёма.

9.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации в порядке, установленном действующим законодательством и настоящим порядком.

9.7. По окончании приёма должностное лицо, осуществляющее личный приём, доводит до сведения автора обращения (заявителя) и участников личного приёма принятое им решение по рассматриваемому вопросу.

Если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего личный приём, автору обращения (заявителю) даётся разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться.

9.8. В ходе личного приёма автору обращения (заявителю) может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее ему давался ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10. При необходимости и с уведомлением автора обращения (заявителя) в ходе личного приёма могут использоваться технические средства аудио- и видео-протоколирования.

Поскольку право на использование автором обращения (заявителем) собственной аудио- и (или) видеозаписывающей аппаратуры в ходе личного приёма не предусмотрено Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, решение о проведении гражданином аудио- и (или) видеозаписи принимает должностное лицо, осуществляющее личный приём.

11. Документальное оформление личного приёма:

11.1. Материалы личного приёма учитываются и обрабатываются специалистом, ответственным за работу с обращениями, с использованием СЭД.

11.2. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приёма.

11.3. Карточка личного приёма передаётся должностному лицу, осуществляющему личный приём, для наложения резолюции в случае, если в ходе личного приёма были даны поручения, либо для снятия с контроля, если в ходе личного приёма заявителю даны аргументированные разъяснения.

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.

11.4. Карточка личного приёма в соответствии с резолюцией поручения направляется исполнителю для решения поставленных вопросов, подготовки ответа автору обращения (заявителю), при этом соблюдается порядок, предусмотренный при рассмотрении обращений согласно главам 6 и 9 настоящей инструкции.

11.5. Материалы личного приёма формируются в «дело», хранятся и затем уничтожаются в установленном порядке.

12. Контроль за исполнением решений по итогам личных приёмов осуществляет специалисты, ответственный за работу с обращениями.

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.

9. Организация контроля рассмотрения обращений (запросов). 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.

10. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, принятых в ходе работы по рассмотрению обращений (запросов)

Авторы обращения (заявители) вправе обжаловать действия и решения, осуществляемые (принятые) в ходе работы по рассмотрению обращений, в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

11. Анализ обращений

1. Анализ обращений, поступающих в адрес должностных лиц, ответственных за рассмотрение обращений, осуществляется в целях контроля соблюдения порядка рассмотрения обращений и принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и

законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы с обращениями.

2. Координация и обеспечение централизованного учёта и организация рассмотрения обращений в администрации сельского поселения осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

3. Для проведения анализа обращений специалист, ответственный за работу с обращениями, ежеквартально до 3 числа месяца, следующего за отчётным кварталом, направляют в управление общественных связей и информационной политики администрации Сургутского района ежеквартальные отчёты.

4. Ежеквартально информационно-аналитическая и статистическая информация размещается на официальном сайте сельского поселения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

12. Ответственность

1. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, исполнитель, специалист, ответственный за работу с обращениями, допустившие нарушения Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ, порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

2. Ответственность за оформление проекта ответа, предоставляемого на подпись должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения, несёт исполнитель.

3. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные автора обращения (заявителя) могут использоваться только в служебных целях. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни автора обращения (заявителя) 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.

4. В случае утраты обращения, поступившего в адрес главы поселения, заместителя главы поселения в письменной форме, специалист, ответственный за работу с обращениями готовит служебную записку по данному факту главе поселения, заместителю главы поселения с указанием причин утраты.

Глава поселения, заместитель главы поселения принимает решение о назначении служебной проверки в отношении специалиста, ответственного за работу с обращениями.

5. По результатам служебной проверки принимается решение о применении дисциплинарного взыскания к специалисту, ответственному за работу с обращениями, допустившему утрату обращения.

7. При временном отсутствии специалиста (в случаях болезни, нахождения в командировке или отпуске), ответственного за работу с

обращениями, обращения и документы к ним передаются специалисту, исполняющему его обязанности на период отсутствия. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности специалист, ответственный за работу с обращениями, обязан передать обращения и документы к ним должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения.

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)

(ф.и.о., должность)

(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 _____ за № _____		Оказалось в наличии		Примечание
		количество (шт.)	масса (в г)	количество (шт.)	масса (в г)	

Подписи членов комиссии:

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

АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ УГУТ
КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА № _____

(ДОЛЖНОСТЬ РУКОВОДИТЕЛЯ)

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		

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
КАРТОЧКА ОБРАЩЕНИЯ № _____

(ДОЛЖНОСТЬ РУКОВОДИТЕЛЯ)

(ФАМИЛИЯ, ИМЯ, ОТЧЕСТВО РУКОВОДИТЕЛЯ)

Ф.И.О. автора обращения (заявителя)		
E-mail		
Адрес автора обращения (заявителя)		
Телефон		
Повторность обращения (первичное, повторное, неоднократное)		
Социальное положение		
Льготная категория		
Источник (лично, почтовым отправлением, факсимильной связью, через Единый портал, 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, ответственного за рассмотрение обращения)	
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)

Приложение 4 к Инструкции
по рассмотрению 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 _____

Приложение 5 к Инструкции
по рассмотрению обращения
граждан, объединений граждан
юридических лиц

АКТ

Мы, нижеподписавшиеся сотрудники _____

Составили акт о том, что « ___ » _____ г. при вскрытии пакета,
поступившего _____

обнаружено отсутствие _____

Настоящий акт составлен в двух экземплярах.

Подписи: _____

« ___ » _____ 20 ____ г.

Приложение 7 к Инструкции
по рассмотрению обращения
граждан, объединений граждан
юридических лиц

Образец проекта ответа
с предупреждением о возможности
прекращения переписки с автором обращения (заявителем)

«Ваше обращение на имя/в адрес, в котором Вы (указать суть обращения), рассмотрено.

(Текст ответа на поставленный(е) в обращении вопрос(ы)).

Дополнительно информируем, что по вопросу(ам): (указывается содержание вопроса(ов)) Вам дд.мм.гггг № 000000, давался ответ по существу в связи с ранее направленным обращением, в данном обращении Вами не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Уведомляем, что в дальнейшем в случае поступления обращения, содержащего вопрос(ы), по которому(ым) Вам уже давались ответы по существу, в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» будет принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Вами по данному(ым) вопросу(ам)».

Приложение 8 к Инструкции
по рассмотрению обращения
граждан, объединений граждан
юридических лиц

Образец проекта ответа
о прекращении переписки с автором обращения (заявителем)
по конкретным вопросам

«Ваше обращение, поступившее на имя/ в адрес, рассмотрено.

(Текст ответа на поставленный(е) в обращении вопрос(ы)).

Вам неоднократно давались письменные ответы по существу вопроса(ов), содержащегося(ихся) в Ваших обращениях, поступивших ранее. Каких-либо новых доводов и обстоятельств в данном обращении Вы не приводите, в связи с чем на основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» принято решение о безосновательности очередного обращения, переписка с Вами по вопросу(ам) (указывается тема(ы) вопроса(ов) прекращается».

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.

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 автора обращения (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 «15» мая 2024 № 33

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	Титоренко Евгений Витальевич	Глава сельского поселения Угут	Среда, пятница	15:00-17:00	Администрация сельского поселения Угут, ул. Львовская, д. 4
2	Мочалов Сергей Васильевич	Заместитель главы сельского поселения Угут	Вторник, четверг	15:00-17:00	Администрация сельского поселения Угут, ул. Львовская, д. 4
Специалисты администрации сельского поселения Угут					
1.	Кузнецова Людмила Васильевна	Главный специалист	Понедельник, вторник, четверг, пятница среда – работа с документами	9:00-13:00 14:00-17:00	Администрация сельского поселения Угут, ул. Львовская, д.4
2.	Повар Марина Валерьевна	Главный специалист	Понедельник, вторник, четверг, пятница среда – работа с документами	9:00-13:00 14:00-17:00	Администрация сельского поселения Угут, ул. Львовская, д. 4
3.	Рудакова Ольга Николаевна	Главный специалист	Понедельник, вторник, четверг, пятница среда – работа с документами	9:00-13:00 14:00-17:00	Администрация сельского поселения Угут, ул. Львовская, д. 4
4.	Акимов Виталий Геннадьевич	Главный специалист	Понедельник, вторник, четверг, пятница среда – работа с документами	9:00-13:00 14:00-17:00	Администрация сельского поселения Угут, ул. Львовская, д. 4
5.	Горячевских Екатерина Николаевна	Главны специалист	Понедельник, вторник, четверг, пятница среда – работа с документами	9:00-13:00 14:00-17:00	Администрация сельского поселения Угут, ул. Львовская, д. 4
6.	Рыбочкина	Главный	Ежедневно	9:00-13:00	Администрация

	Майя Александровна	специалист	(кроме выходных и праздничных дней) среда – работа с документами	14:00-17:00	сельского поселения Угут, ул. Львовская, д. 4
10.	Атланаева Анастасия Васильевна	Инженер, инспектор ВУС	Понедельник, вторник, четверг, пятница среда – работа с документами	9:00-13:00 14:00-17:00	Администрация сельского поселения Угут, ул. Львовская, д. 4
11.	Тощенко Светлана Богдановна	Главный специалист	Понедельник, среда, пятница. вторник, четверг – работа с документами	9:00-13:00 14:00-17:00	Администрация сельского поселения Угут, ул. Львовская, д. 4

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 09⁰⁰ до 17⁰⁰ 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 организовывает исполнение 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.