**ЛЕНИНГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**ЛУЖСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ РАЙОН**

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ВОЛОДАРСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

(в ред. пост. №149 от 04.12.2017, №184/1 от 05.12.2018)

От 27 января 2015 года № 20

|  |
| --- |
| Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Володарского сельского поселения |

В целях совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, повышения качества защиты конституционных прав и законных интересов, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ

«О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в администрации Володарского сельского поселения Лужского муниципального района Ленинградской области, далее Порядок (приложение).

2. Ответственным за соблюдение требований Порядка назначить специалиста 2 категории администрации Володарского сельского поселения Гришанову С.С

3. Постановление вступает в силу с момента подписания.

4. Контроль за исполнением постановления возложить на заместителя главы администрации Володарского сельского поселения Пальок М.М.

Глава администрации

Володарского сельского поселения Банникова Н.В.

Утвержден

постановлением администрации

Володарского сельского поселения

от 27.01.2015 № 20

(приложение)

**ПОРЯДОК  
работы с обращениями граждан**

**в администрации Володарского сельского поселения**

**1. Понятие обращения гражданина**

Обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а так же устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

**2. Регистрация и обработка обращений**

2.1. Обращения на имя главы администрации Володарского сельского поселения и его заместителя, а также обращения Депутатов Государственной Думы Федерального собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного собрания Ленинградской области, депутатов органов законодательной (представительной) власти субъектов Российской Федерации, Правительства Ленинградской области, общественных организаций , адресованные главе администрации Володарского сельского поселения или его заместителю, содержащие просьбы о рассмотрении обращений, регистрируются должностным лицом ответственным за делопроизводство в журнале «Обращения граждан».

2.2. Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию или должностному лицу.

Регистрация обращений производится путем присвоения порядкового номера. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу обращения проставляется регистрационный штамп либо наклеивается штрих-код. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа (штрих-кода) занято текстом, штамп (штрих-код) может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение. Информация о зарегистрированных обращениях вносится в специализированную систему делопроизводства «Обращения граждан» в установленном порядке.

2.3. Обращение, подписанное двумя и более гражданами, считается коллективными. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов.

2.4. Приложенные к обращению подлинные документы отделяются от обращения и возвращаются гражданину (при необходимости с них снимаются копии). Приложенные к письменному обращению деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет гражданина. В случае если гражданин прислал конверт с наклеенными знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются гражданину.

2.5.Специалист администрации, 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. Не считаются повторными обращения, поступившие от одного и того же гражданина по разным вопросам, а также многократные обращения по одному и тому же вопросу, по которому не даны исчерпывающие ответы.

- заполняет в специализированной системе делопроизводства «Обращения граждан» реквизиты обращения (ФИО, адрес, телефон и т.п.), составляет и вносит аннотацию обращения. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание вопросов, поставленных в обращении, аннотацию вносит в журнал регистрации.

На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляют штамп «Контроль», на поручениях, поступивших из федеральных органов государственной власти (при принятии соответствующего решения), - штамп «Особый контроль». В случае если в поручении указан срок рассмотрения обращения, проставляют штамп «Контроль» с указанием срока исполнения.

2.6. Результатом выполнения административных действий (процедур) по регистрации обращений является регистрация обращения в специализированной системе делопроизводства «Обращения граждан» и подготовка обращения к направлению на рассмотрение.

**3. Направление обращений на рассмотрение**

3.1. Специалист администрации ответственный за регистрацию обращения, после составления аннотации направляет обращение на рассмотрение главе администрации, его заместителю.

Решение о направлении обращения на рассмотрение руководству администрации принимается исходя из содержания обращения, независимо от того, в чей адрес направлено обращение.

Сопроводительное письмо о возврате ошибочно присланных обращений подписывается главой администрации или его заместителем.

3.2. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Володарского сельского поселения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением граждан о переадресации обращения, за исключением случаев, указанных в пункте 4.11 настоящего Порядка.

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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 4.11 настоящего Порядка.

3.3. Обращение, поступившее из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), направляется на рассмотрение как обычное обращение.

3.4. Руководители администрации Володарского сельского поселения при направлении обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу могут в случае необходимости запрашивать документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

3.5. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.6. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 3.5. настоящего Порядка, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.7. Результатом выполнения административных действий (процедур) по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных в установленном порядке обращений главе администрации, заместителю главы администрации, другим органам и должностным лицам по принадлежности.

**4. Рассмотрение обращений**

4.1. Основанием для рассмотрения обращения в администрации Володарского сельского поселения является поступившее и зарегистрированное в установленном порядке обращение.

4.2. Обращение, поступившее в администрацию Володарского сельского поселения или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

4.3. В случае необходимости обращение может быть рассмотрено с выездом на место.

4.4. Обращения, зарегистрированные в установленном порядке, направляются главе администрации, заместителю главы администрации либо должностным лицам в соответствии с их компетенцией для обеспечения рассмотрения обращений по существу.

4.5. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения.

4.6. Поручение о рассмотрении обращения должно содержать фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, предписываемое действие и срок исполнения, подпись должностного лица, давшего поручение, с расшифровкой и датой. Поручение о рассмотрении обращения может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие и срок исполнения.

4.7. В тексте поручения о рассмотрении обращения могут быть указания «срочно» или «оперативно», предусматривающие конкретный срок исполнения поручения, считая от даты его подписания.

4.8. В случае если обращения направляется на рассмотрение в другие органы или должностным лицам в соответствии с их компетенцией, исполнителями подготавливается уведомление гражданину о том, куда направлено обращение на рассмотрение и откуда будет получен ответ.

4.9. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копии обращения, прилагаемых к нему документов и материалов направляются на рассмотрение должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Контроль за сроками исполнения обращения, подготовку ответа гражданину осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

4.10. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

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

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в 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.

4.11. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, оран местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившее обращение.

4.12. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок согласовывает перенаправление обращения в другое структурное подразделение.

4.13. 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.), исполнитель вправе не направлять ответ.

4.14. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, при отсутствии такового – по электронному.

4.15. Результатом выполнения административных действий (процедур) по рассмотрению обращений является решение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов гражданам либо направление в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу поручений о рассмотрении обращений и принятии мер по решению поставленных в обращении вопросов, а также ответ гражданину в письменной, электронной или устной форме.

**5. Личный прием граждан**

**5.1 Личный прием граждан главой администрации Володарского сельского поселения**

5.1.1. Личный прием граждан главой администрации Володарского сельского поселения далее личный прием, осуществляется по предварительной записи.

График приема, информация о месте приема, номер телефона и кабинета, где осуществляется запись на прием доводится до сведения граждан через средства массовой информации.

5.1.2. Запись на личный прием осуществляет специалист администрации, как по телефону, так и в личной беседе ежедневно, понедельник-четверг с 8.00 до 17.15, в пятницу с 8.00 до 16.00. Перерыв – с 12.00 до 13.00. Запись на прием не осуществляется в субботу, воскресенье и официальные праздничные дни.

5.1.3. Запись на повторный личный прием производится не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный личный прием определяется специалистом администрации, исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

5.1.4. Во время беседы специалист администрации вправе направить заявителя на прием к заместителю главы администрации, в компетенцию которого входит решение вопроса.

5.1.5. Специалист, осуществляющий запись на личный прием, заводит карточку личного приема (приложение) и составляют краткую аннотацию просьбы заявителя.

5.1.6. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на прием к главе администрации, могут быть приглашены специалисты администрации, а также представители учреждений, в компетенцию которых входит рассмотрение данного вопроса.

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

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

5.1.9. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению согласно настоящему Порядку.

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

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

5.1.12. Материалы личного приема учитываются и обрабатываются специалистом администрации ответственным за документооборот «Обращения граждан».

5.1.13. Копия карточки личного приема с приложенной копией письменного обращения, если такое поступило во время приема, направляются исполнителю согласно резолюции главы администрации. Если согласно резолюции, обращение необходимо направить в организации, то к копии письма с копией карточки приема прикладывается сопроводительное письмо, в адрес служб, в ведении которых находится решение соответствующих вопросов.

5.1.14. Ход подготовки ответов на обращения граждан, поступившие во время личного приема, контролируется специалистом по работе с обращениями граждан.

5.1.11. Контроль исполнения поручений главы администрации по результатам личного приема граждан осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан.

5.1.12. Ответ от исполнителя о принятых по обращениям граждан мерах, направляется специалистом на подпись главе администрации. Если от главы администрации не поступает дополнительных поручений, данный ответ с подписью главы администрации направляется гражданам. Далее такое обращение снимается с контроля и формируется в дело. Если рассмотрение заявления остается на контроле, в базе данных делается соответствующая запись о продлении срока рассмотрения обращения.

5.1.13. Все материалы личного приема хранятся в архиве администрации сроком – 5 лет, затем по акту уничтожаются.

**5.2 Личный прием граждан заместителем главы администрации Володарского сельского поселения**

5.2.1. Прием граждан заместителем главы администрации Володарского сельского поселения осуществляется без предварительной записи, согласно утвержденному графику. График приема и информация о месте приема доводится до сведения граждан.

5.2.2. При необходимости, для рассмотрения поставленных заявителем вопросов, на прием к заместителю главы администрации могут быть приглашены специалисты администрации Володарского сельского поселения, а также представители учреждений, в компетенцию которых входит рассмотрение данного вопроса.

5.2.3. Учет устных обращений граждан во время личного приема заместителем главы администрации, а так же исполнение поручений данных специалистам в ходе приема ведется непосредственно заместителем и (или) специалистами в чью компетенцию входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.2.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению согласно разделу 4 настоящего Порядка.

5.3. Результатом выполнения административных действий (процедур) по проведению личного приема граждан является разъяснение по существу поставленного в обращении вопроса либо принятие должностным лицом, осуществляющим личный прием, мер по решению поставленного вопроса, либо направление поручения о рассмотрении обращения в орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу.

**6. Постановка обращений на контроль**

6.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также имеющие общесоциальное значение. Постановка обращений на контроль производится в целях устранения недостатков в работе администрации Серебрянского сельского поселения, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

6.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, полномочного представителя Президента Российской Федерации в Северо-Западном федеральном округе, Губернатора Ленинградской области, первого вице-губернатора Ленинградской области, Председателя Законодательного собрания Ленинградской области о рассмотрении обращений.

6.3. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять глава администрации или его заместитель.

6.4. В случае если в ответе указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление гражданину с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

6.5. Обращение может быть возвращено для повторного рассмотрения, если рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, или ответ не соответствует требованиям настоящего Порядка.

6.6. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет специалист администрации по работе с обращениями граждан

6.7. Результатом выполнения административных действий (процедур) по постановке обращений на контроль является контроль обращений, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также имеющих общесоциальное значение, и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений.

**7. Продление срока рассмотрения обращений**

7.1. В случае необходимости дополнительной проверки изложенных в обращении сведений, 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.

7.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения, проект уведомления гражданину и представляет их должностному лицу, по поручению которого рассматривается обращение.

7.3. На основании служебной записки соответствующим должностным лицом принимается решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении уведомления гражданину о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен Правительством Ленинградской области, исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения.

7.4. 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**

8.1. Ответы на обращения подписывают глава администрации, заместитель главы администрации в соответствии с их обязанностями, должностные лица администрации - в пределах своей компетенции в соответствии с поручениями.

Ответы в Правительство Ленинградской области об исполнении поручений о рассмотрении обращений подписывают глава администрации и его заместитель.

Ответы на поручения Губернатора Ленинградской области, Председателя Законодательного собрания Ленинградской области, полномочного представителя Президента Российской Федерации в Северо-Западном федеральном округе, депутатские запросы о рассмотрении обращений подписывает глава администрации либо уполномоченное им лицо.

8.2. 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.

8.3. В ответе в федеральные органы государственной власти, Правительство Ленинградской области указывается, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективное обращение указывается, кому из обратившихся граждан дан ответ.

8.4. Ответ не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт, экземпляр которого направляется гражданину. Исполнитель письменно уведомляет специалиста администрации по работе с обращениями граждан о принятии такого правового акта, после чего обращение подлежит списанию «В дело».

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

8.6. Ответы гражданам, в федеральные органы государственной власти, Правительство Ленинградской области печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству администрации Володарского сельского поселения. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия должностного лица и номер его служебного телефона.

8.7. Подлинники обращений в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

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

8.9. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа должностным лицом, ответственным специалистом администрации по работе с обращениями граждан проверяется правильность оформления ответа. Краткое содержание ответа вносится в специализированную систему делопроизводства «Обращения граждан». Ответы, не соответствующие требованиям настоящего Порядка, возвращаются исполнителю для доработки.

8.10. Копия ответа с пометкой «В дело» направляется в структурное подразделение, в котором рассматривалось обращение.

8.11. После регистрации ответа в специализированной системе делопроизводства «Обращения граждан» специалист администрации по работе с обращениями граждан осуществляет отправку корреспонденции. Отправление ответов без регистрации не допускается.

8.12. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, если ответ гражданину дан по телефону или в ходе личного приема, однако при рассмотрении обращения возникли существенные обстоятельства, не отраженные в ответе).

8.13. Поступившие ответы на поручения о рассмотрении обращения из органов государственной власти, органов местного самоуправления и других организаций передаются специалисту по работе с обращениями граждан, где регистрируются в установленном порядке, затем направляются должностному лицу, давшему поручение о рассмотрении обращения.

Специалист по работе с обращениями граждан проверяет ответ на соответствие требованиям настоящего Порядка, вносит краткое содержание ответа в специализированную систему делопроизводства «Обращения граждан».

8.14. Оформление дел по обращениям для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству администрации Володарского сельского поселения.

8.15. 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 - указание сроков окончательного решения вопросов.

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

9.1. С момента регистрации обращения, гражданин 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.

9.2. Справочную работу по рассмотрению обращений, поступивших на имя главы администрации Володарского сельского специалист по работе с обращениями граждан.

9.3. Справки предоставляются в ходе личного приема или с использованием телефонной связи по следующим вопросам:

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

- об отказе в рассмотрении обращения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

9.10. При получении запроса о ходе рассмотрения обращения (по телефону) должностное лицо, ответственное за представление справок, называет наименование органа, в который обратился гражданин, свою фамилию, имя, отчество, предлагает гражданину представиться, уточняет при необходимости суть поставленного вопроса, корректно и лаконично дает ответ.

При невозможности ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время и к назначенному сроку подготавливает ответ.

9.11. Во время разговора должностное лицо, ответственное за представление справок, должно произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

9.12. Специалист по работе с обращениями граждан администрации регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы о результатах рассмотрения обращений граждан.

9.13. Результатом выполнения административных действий (процедур) по предоставлению справочной информации о ходе рассмотрения обращения при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

**10. Порядок и формы контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

10.1. Контроль за полнотой и качеством исполнения обращений граждан включает в себя проведение проверок (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие соответствующих решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

10.2. Организация и обеспечение централизованного учета и своевременного рассмотрения письменных обращений в администрации Серебрянского сельского поселения осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан и специалистами администрации.

10.3. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений, направленных в администрацию, осуществляют заместитель и глава администрации.

**11. Порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения обращений граждан**

Гражданин вправе обжаловать действия и решения, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения обращения, в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Гражданин имеет право на обжалование действий (бездействий) руководителей и должностных лиц администрации Володарского сельского поселения в вышестоящие органы и организации в досудебном порядке, предусмотренном областным законодательством.

Приложение

к Порядку работы

с обращениями граждан

**КАРТОЧКА**

**личного приема граждан**

**главой администрации Володарского сельского поселения**

№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ место для штампа

|  |  |
| --- | --- |
| Содержание обращения (заявления)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Фамилия, имя и отчество \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Телефон, дополнительные сведения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Фамилия ведущего прием \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Подпись ведущего прием \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |