

**АДМИНИСТРАЦИЯ КРАСНОФЛОТСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ  
СОВЕТСКОГО РАЙОНА РЕСПУБЛИКИ КРЫМ  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 01.06.2023 года № 61 с.Краснофлотское

**О Порядке организации работы по  
рассмотрению обращений граждан в  
администрации Краснофлотского  
сельского поселения**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59–ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 №8–ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», в целях обеспечения реализации конституционных прав граждан на обращения в органы местного самоуправления, а также совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан, администрация Краснофлотского сельского поселения

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Краснофлотского сельского поселения согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования (обнародования).
3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

**Председатель Краснофлотского сельского совета  
- глава администрации Краснофлотского  
сельского поселения**

**Нестеренко С.Г.**

Приложение  
к постановлению администрации  
Краснофлотского сельского  
поселения от 01.06.2023г.№61

**Порядок  
организации работы по рассмотрению обращений граждан в  
администрации Краснофлотского сельского поселения**

**1. Общие положения**

Настоящий Порядок определяет требования к организации в администрации Краснофлотского сельского поселения работы по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращений граждан, принятию понятных решений и направлению ответов в установленные сроки.

Организация работы по рассмотрению обращений граждан осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

- 1) Конституцией Российской Федерации;
- 2) Федеральным законом от 02.03.2007 № 25–ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»;
- 3) Федеральным законом от 02.05.2006 № 59–ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации»;
- 4) Федеральным законом от 27.07.2006 № 152–ФЗ «О персональных данных»;
- 5) Уставом Краснофлотского сельского поселения;
- 7) настоящим Порядком.

Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами, федеральными законами.

Положения, установленные настоящим Порядком, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, за исключением, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – граждане).

Должностные лица администрации Краснофлотского сельского поселения несут ответственность за нарушения настоящего Порядка в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При рассмотрении обращений граждан должностные лица:

- 1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- 2) запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в частях 3.3–3.8 раздела 3 настоящего Порядка;

5) уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Результатами рассмотрения обращений граждан являются:

1) письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу с уведомлением гражданина о переадресации обращения, либо уведомление гражданина о невозможности рассмотрения обращения по существу поставленных вопросов;

2) устный ответ на все поставленные вопросы с согласия гражданина, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

## **2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан**

Деятельность по организации рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес администрации Краснофлотского сельского поселения, а также по организации личного приема граждан главой администрации Краснофлотского сельского поселения, уполномоченным им должностным лицом, осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

Почтовым адресом администрации Краснофлотского сельского поселения для доставки письменных обращений является: 297221, Республика Крым, Советский район, с.Краснофлотское, пер.Садовый, д. 6.

Приём письменных обращений, доставленных гражданами лично, также осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, по адресу: 297221, Республика Крым, Советский район, с.Краснофлотское, пер.Садовый, д. 6.

График (режим) работы администрации сельского поселения:

**Режим работы администрации Краснофлотского сельского поселения:**

-начало работы - 08.00 часов;

-перерыв - с 12.00 часов до 14.00 часов;

-окончание работы - 17.00 часов.

Суббота, воскресенье – выходные дни;

Обращения в адрес администрации Краснофлотского сельского поселения могут направляться гражданами в электронной форме на адрес электронной почты [krasnoflotsk.selsovet@sovmo.rk.gov.ru](mailto:krasnoflotsk.selsovet@sovmo.rk.gov.ru).

Рассмотрение обращений, поступивших через электронную почту, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

Устные обращения граждан принимаются по адресу: 297221, Республика Крым, Советский район, с.Краснофлотское, пер.Садовый, д. 6 и по телефону: 8(36551) 9-44-42.

Сведения о месте нахождения, телефонных номерах администрации Краснофлотского сельского поселения, адресе электронной почты для направления обращений граждан размещаются на официальной интернет-странице Советского района Республики Крым в разделе Муниципальные образования Советского района «Краснофлотское сельское поселение» на сайте [sovmo.rk.gov.ru](http://sovmo.rk.gov.ru).

Визуальная и текстовая информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационном стенде в администрации Краснофлотского сельского поселения, на официальной интернет-странице Советского района Республики Крым в разделе Муниципальные образования Советского района «Краснофлотское сельское поселение» на сайте [sovmo.rk.gov.ru](http://sovmo.rk.gov.ru).

На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

- 1) режим работы администрации Краснофлотского сельского поселения;
- 2) примерная форма письменного обращения граждан;
- 3) график личного приема граждан главой администрации Краснофлотского сельского поселения;
- 4) почтовый адрес администрации Краснофлотского сельского поселения;
- 5) выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан.

Информирование граждан по устным обращениям осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, в рабочие дни с

до 16.45 по телефону 8(36551) 9-44-42 и включает предоставление информации о (об):

- 1) местонахождении и графике работы администрации Краснофлотского сельского поселения;
- 2) справочных телефонах и почтовых адресах;
- 3) адресе официального сайта администрации Краснофлотского сельского поселения;
- 4) порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

Срок регистрации обращения гражданина – до трёх рабочих дней со дня поступления.

В случае поступления обращения гражданина в день, предшествующий праздничному или выходному дню, регистрация обращения производится в рабочий день, следующий за праздничным или выходным днем.

Обращения граждан рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в администрации Краснофлотского сельского поселения.

Если окончание срока рассмотрения обращения гражданина приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается предшествующий рабочий день.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной

государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен главой администрации Краснофлотского сельского поселения, но не более чем на тридцать дней. При этом ответственным исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину.

Обращения граждан, адресованные администрации Краснофлотского сельского поселения, направляются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, главе администрации Краснофлотского сельского поселения с целью назначения исполнителя, а в случае, если в таких обращениях содержатся вопросы, не входящие в компетенцию администрации Краснофлотского сельского поселения, они переадресовываются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

По направленному администрацией Краснофлотского сельского поселения запросу о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения гражданина, срок подготовки информации ответственным исполнителем не должен превышать пятнадцати календарных дней со дня получения запроса.

В случае, если решение поставленных в обращении гражданина вопросов относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня его регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

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 в сфере внутренних дел с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в абзаце первом части 3.6 раздела 3 настоящего Порядка.

Обращения граждан, направленные на рассмотрение федеральными органами государственной власти, органами государственной власти Республики Крым, Главы Республики Крым с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные определенными органами, нормативными правовыми актами Республики Крым. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в администрации Краснофлотского сельского поселения.

### **3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан**

Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие процедуры:

- 1) прием и регистрация обращений;
- 2) рассмотрение обращений;
- 3) подготовка ответов на обращения;
- 4) направление ответов на обращения.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

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

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в исполнительные органы государственной власти Камчатского края, органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается главой администрации Краснофлотского сельского поселения на основании предложения ответственного исполнителя.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации Краснофлотского сельского поселения в сети Интернет, гражданину, направившему обращение, в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

Прием письменных обращений непосредственно от граждан

производится специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан в соответствии с частью 2.2. раздела 2 настоящего порядка.

Обращения, поступившие в администрацию Краснофлотского сельского поселения по электронной почте, принимаются и регистрируются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

Обращения, поступившие главе администрации Краснофлотского сельского поселения с пометкой «лично», направляются на рассмотрение в общем порядке по компетенции.

Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, с использованием журнала регистрации обращений граждан.

Работник, ответственный за работу с обращениями граждан обязан сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора обращения, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные гражданином вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в журнале регистрации обращений граждан.

На лицевой стороне первого листа письма в правом нижнем углу ставится регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером, который присваивается специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Конверты сохраняются вместе с обращениями в течение всего периода их рассмотрения и хранения.

Информация о поступившем письменном обращении вносится в журнал регистрации обращений граждан по форме согласно приложению №3. При этом в обязательном порядке вносится следующая информация:

- 1) дата поступления обращения;
- 2) регистрационный номер обращения;
- 3) фамилия, имя, отчество гражданина (последнее – при наличии);
- 4) адрес проживания;
- 5) реквизиты сопроводительного письма (при наличии);
- 6) вид обращения (заявление, предложение или жалоба);
- 7) краткое содержание обращения.

Ответственность за полноту сведений, вносимых в журнал регистрации обращений граждан, несёт работник, ответственный за работу с обращениями граждан.

Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным.

Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов.

Решение о направлении обращения, поступившего в адрес главы администрации Краснофлотского сельского поселения, на рассмотрение по компетенции исполнителей принимаются главой администрации

Краснофлотского сельского поселения исходя исключительно из его содержания.

Поручения исполнителям вносятся в журнал регистрации обращений граждан и ставятся на контроль.

В случае, если поставленные в обращении гражданина вопросы не входят в компетенцию администрации Краснофлотского сельского поселения, такое обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом гражданина.

В случае перенаправления обращения гражданина, стоящего на контроле в администрации Краснофлотского сельского поселения, от одного органа власти или должностного лица другому органу власти или должностному лицу, в журнале регистрации обращений граждан меняется исполнитель.

Проект ответа на обращение готовится исполнителем не позднее, чем за пять календарных дней до окончания срока рассмотрения. Ответ должен быть подписан главой администрации Краснофлотского сельского поселения либо лицом его замещающим.

В случае, если обращение имеет несколько исполнителей, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, предоставляют информацию в адрес ответственного для обобщения не позднее пяти календарных дней до истечения срока рассмотрения обращения.

В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение гражданина, должностные лица администрации Краснофлотского сельского поселения обязаны в течение пятнадцати календарных дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений.

Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и гражданин проинформирован о результатах рассмотрения.

В ответе должны быть определены конкретные сроки решения поставленного вопроса. Если решить вопрос, поставленный гражданином в обращении, не представляется возможным, ответ на обращение должен содержать разъяснения невозможности положительного решения вопроса со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, другие варианты решения поставленного вопроса.

Ответ на обращение гражданина, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, в том числе ответ с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требованием законодательства на официальном сайте администрации Краснофлотского сельского поселения в сети Интернет.

В ответ на такое обращение гражданину в течение семи календарных дней направляется ссылка на страницу официального сайта.

К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные гражданином к своему обращению при наличии в обращении просьбы об их возврате. Если в обращении не содержится указанная просьба, они остаются в деле по обращению гражданина, которое хранится в деле вместе с копиями отправленных гражданину документов.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с частью 2.12 раздела 2 настоящего Порядка, ответственный исполнитель не позднее, чем за пять календарных дней до окончания срока рассмотрения обращения, направляет гражданину уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

Если на обращение гражданина дается промежуточный ответ, то в тексте ответа указывается срок окончательного рассмотрения обращения.

Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений граждан, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

#### **4. Рассмотрение обращений по поручению главы администрации Краснофлотского сельского поселения**

Главе администрации Краснофлотского сельского поселения передаются все обращения граждан.

Обращения граждан по поручению главы администрации Краснофлотского сельского поселения регистрируются в журнале регистрации обращений граждан и ставится на контроль специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

Срок рассмотрения обращений граждан по поручению главы администрации Краснофлотского сельского поселения – не более 30 календарных дней со дня их регистрации в администрации Краснофлотского сельского поселения, если главой администрации Краснофлотского сельского поселения не установлен более короткий срок рассмотрения.

Проекты ответов на обращения граждан передаются на подпись главе администрации Краснофлотского сельского поселения.

Поручения, данные главой администрации Краснофлотского сельского поселения во время приема граждан в ходе его рабочих поездок в населенные пункты Краснофлотского сельского поселения, оформляются и ставятся на контроль специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

Письменные обращения граждан, переданные главе администрации Краснофлотского сельского поселения в ходе его рабочих поездок, передаются работнику, ответственному за работу с обращениями граждан для регистрации и рассмотрения в соответствии с настоящим Порядком.

Устные обращения граждан, озвученные гражданами главе администрации Краснофлотского сельского поселения во время встреч в ходе рабочих поездок, фиксируются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан в журнале учета личного приема граждан в администрации Краснофлотского сельского поселения по форме согласно приложению №4 к настоящему Порядку,

которые передаются на рассмотрение по компетенции исполнителям.

## **5. Рассмотрение обращений, поступивших в ходе проведения главой администрации Краснофлотского сельского поселения «прямых эфиров» в социальных сетях (при наличии возможности осуществления такого приема)**

Сбор, обобщение и систематизация вопросов, поступивших в ходе проведения главой администрации Краснофлотского сельского поселения «прямых эфиров» в социальных сетях, осуществляются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

Перечень вопросов, поступивших в ходе проведения главой администрации Краснофлотского сельского поселения «прямого эфира», оформляется по форме согласно приложению №1 к настоящему Порядку.

Вопросы, поступившие от граждан в ходе проведения «прямого эфира», на которые главой администрации Краснофлотского сельского поселения даны исчерпывающие ответы, и не требующие дополнительных поручений, в вышеуказанный перечень вопросов не включаются и для дальнейшего рассмотрения не направляются.

Регистрация обращений, поступивших в адрес главы администрации Краснофлотского сельского поселения в ходе проведения «прямых эфиров», осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, в течение трех рабочих дней со дня поступления. При этом в примечании в регистрационной карточке в обязательном порядке указывается дата проведения «прямого эфира» и социальная сеть, где проводился «прямой эфир».

Обращения, поступившие в адрес главы администрации Краснофлотского сельского поселения в ходе проведения «прямых эфиров», направляются для рассмотрения исполнителю в соответствии с компетенцией.

Ответственный исполнитель в течение трех дней со дня поступления обращения на рассмотрение обязан связаться в телефонном режиме с гражданином для уточнения информации, изложенной в обращении, и определения наиболее актуальных вопросов, связанных с темой обращения.

Обращения, содержащие вопросы, затрагивающие интересы широкого круга лиц, а также обращения по социально значимым вопросам, должны быть рассмотрены с выездом на место, при необходимости – коллегиально.

В случае положительного решения вопроса, поставленного в обращении, в ответе должны быть определены конкретные сроки или этапы его исполнения.

Если решить вопрос, поставленный гражданином в обращении, не представляется возможным, ответ на обращение должен содержать разъяснения невозможности положительного решения вопроса со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, другие варианты решения поставленного вопроса.

Ответ на обращение подписывается главой администрации

Краснофлотского сельского поселения.

Срок рассмотрения обращений, поступивших в ходе проведения «прямого эфира», – не позднее пятнадцати дней со дня их регистрации в администрации Краснофлотского сельского поселения.

Контроль за исполнением решений, принятых по результатам рассмотрения обращений, и соблюдением настоящего Порядка возлагается на главу администрации Краснофлотского сельского поселения.

#### **6. Организации личного приема граждан**

Личный прием граждан в администрации Краснофлотского сельского поселения осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Конституцией Республики Крым, настоящим Порядком.

Личный прием граждан может осуществляться по предварительной записи или без неё.

Подготовку графика личного приема граждан осуществляет заместитель главы администрации Краснофлотского сельского поселения (далее – заместитель главы).

График личного приема граждан должностными лицами администрации Краснофлотского сельского поселения согласовывается и утверждается председателем Краснофлотского сельского совета – главой администрации Краснофлотского сельского поселения (далее по тексту - глава администрации Краснофлотского сельского поселения).

Графики личного приема граждан, информация о личном приеме, размещаются на информационных стендах администрации сельского поселения, на официальной интернет-странице Советского района Республики Крым в разделе Муниципальные образования Советского района «Краснофлотское сельское поселение» на сайте [sovmo.rk.gov.ru](http://sovmo.rk.gov.ru), ПОРТАЛЕ ССТУ.РФ.

Личный прием граждан в администрации проводится:

- главой администрации;
- заместителем главы администрации (при отсутствии главы администрации);
- иными лицами, уполномоченными на проведение личного приема;

В случае если дни являются предпраздничными днями или нерабочими праздничными днями, личный прием граждан соответствующими специалистами проводится во второй рабочий день, следующий за нерабочим праздничным днем.

По решению должностного лица, осуществляющего прием граждан, к участию в его проведении могут привлекаться иные специалисты администрации в соответствии с профилем рассматриваемого вопроса, поступившего от гражданина.

Организация личного приема граждан в администрации Краснофлотского сельского поселения возлагается на заместителя главы администрации Краснофлотского сельского поселения, который:

Ведет предварительную запись граждан на личный прием в

администрацию;

В день поступления обращения гражданина о записи на личный прием фиксирует данное обращение в журнале личного приема граждан по форме согласно Приложению №4 к настоящему Порядку, принимает от гражданина заявление (согласие) на обработку персональных данных по форме согласно приложению №1 Порядка, формирует карточку личного приема гражданина по форме согласно Приложению №2 к настоящему Порядку и предлагает гражданину представить до проведения личного приема документы и материалы, обосновывающие или поясняющие суть обращения;

не позднее чем через один рабочий день со дня поступления обращения гражданина о записи на личный прием доводит оформленную карточку личного приема гражданина до главы администрации, который принимает решение о дате и времени проведения им личного приема в соответствии с пунктом 6.4. настоящего Порядка или поручает иным должностным лицам, уполномоченным на проведение личного приема граждан;

в случае поручения главой администрации проведения личного приема гражданина уполномоченному лицу согласовывает с данным лицом дату и время проведения им личного приема в соответствии с пунктом 6.4. настоящего Порядка;

доводит информацию о согласованных дате и времени личного приема до гражданина, вносит информацию о дате приема в журнал личного приема граждан и в карточку личного приема гражданина;

передает карточку личного приема гражданина, документы и материалы, обосновывающие или поясняющие суть обращения гражданина (в случае их представления гражданином), должностному лицу администрации, осуществляющему личный прием гражданина;

осуществляет систематизацию и учет документов, образующихся при проведении личного приема граждан в администрации.

Обращение граждан о записи на личный прием осуществляется посредством:

- направления на электронный почтовый адрес администрации: [krasnoflotsk.selsovet@sovmo.rk.gov.ru](mailto:krasnoflotsk.selsovet@sovmo.rk.gov.ru);
- телефонной связи, по номеру телефона: +7(36551) 9-44-42;
- личного посещения администрации.

При записи на личный прием гражданами предоставляется следующая информация:

- фамилия, имя, отчество лица обратившегося в орган местного самоуправления в целях личного приема;
- суть обращения в администрацию;
- контактные данные гражданина.

Запись на личный прием граждан в администрации осуществляется не позднее, чем за 3 дня до даты очередного приема.

Гражданину может быть отказано в записи на личный прием в случае, если обратившийся находится в алкогольном или наркотическом опьянении. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина, совершения им действий,

нарушающих общественный порядок, представляющих непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, оскорбления присутствующих на приеме должностных лиц, прием может быть прекращен.

В случае нарушения заявителем общественного порядка в приемной или во время личного приема, для пресечения подобного поведения привлекаются сотрудники полиции, права которых предусмотрены статьей 13 Федерального закона Российской Федерации от 07.02.2011 №3-ФЗ «О полиции».

При необходимости специалистом администрации подготавливается история обращений заявителя.

Все заявители должны быть приняты должностными лицами администрации поселения в день записи на личный прием, при этом время продолжительности личного приема заявителя не может быть регламентировано.

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

До начала проведения личного приема ответственное лицо обеспечивает получение от гражданина письменного согласия на обработку персональных данных (приложение №1 к настоящему Порядку).

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Основным документом удостоверяющий личность заявителя на территории Российской Федерации является паспорт гражданина Российской Федерации либо паспорт иностранного государства. По решению должностного лица, ведущего прием, личный прием заявителя может быть проведен по иным документам, удостоверяющим личность заявителя.

Специалист администрации в ходе личной беседы с гражданами вправе уточнить причины обращения и суть вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина в записи на личный прием. В ходе предварительной беседы гражданину может быть предложено оставить свое заявление в письменном виде без записи на личный прием. В этом случае специалист администрации обязан принять у гражданина письменное заявление, сделать соответствующую отметку о принятии.

Далее специалист администрации регистрирует в электронной базе данных письменное обращение гражданина, которое рассматривается в порядке, установленном для письменных обращений граждан. На письменных обращениях, принятых на личном приеме, делается отметка «принято на личном приеме».

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

При проведении личного приема граждан оформляется карточка учета личного приема граждан, куда заносятся Ф.И.О. заявителя, дата записи на прием, адрес место жительства, контактный телефон, социальное положение, содержание обращения, ответ на обращение (приложение №2).

В случае если изложенные в устном обращении факты и

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

При рассылке поручений и ответов по устным обращениям граждан соблюдаются те же требования, которые установлены для работы с письменными обращениями.

Карточка личного приема с заданиями и поручениями, выданными по результатам личного приема соответствующим должностным лицом, ставится на контроль заместителем главы администрации.

Задания и поручения по личному приему считаются исполненными, если все поднятые гражданами вопросы рассмотрены, решены и по ним даны подробные разъяснения.

Срок рассмотрения заявления, подготовки документов и полной информации к приему не должен превышать 30 дней со дня регистрации заявления. В исключительных случаях председатель Краснофлотского сельского совета – глава администрации Краснофлотского сельского поселения

Советского района продлевает срок рассмотрения заявления не более чем на 30 дней, о чем уведомляется заявитель.

Информация об исполнении задания и поручения представляется в установленном порядке исполнителем заместителю главы администрации. Если по ним не поступает дополнительных поручений, они снимаются с контроля и формируются "В дело". Если рассмотрение обращения остается на контроле, делается запись о продлении срока рассмотрения обращения.

Документы по личному приему формируются и хранятся в администрации в течение 5 лет, после чего подлежат уничтожению в установленном порядке.

Учет граждан, обратившихся на личный прием, ведется путем внесения соответствующих сведений в журнал учета личного приема граждан в администрации (приложение №4 к настоящему Порядку).

## **7. Контроль за рассмотрением обращений**

Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется должностными лицами, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

Специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, на

контроль ставятся обращения, в которых сообщается о нарушениях прав и законных интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое социальное и общественное значение. Постановка обращений на контроль производится с целью устранения недостатков в работе администрации Краснофлотского сельского поселения, получения материалов для аналитических записок, выявления ранее принимавшихся мер в случае направления гражданами повторных обращений.

Специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, в обязательном порядке ставится на контроль рассмотрение коллективных, резонансных и имеющих наибольшую социальную значимость обращений граждан, а также обращений граждан, поступивших:

- 1) из органов власти и поставленных ими на контроль;
- 2) в ходе встреч главы администрации Краснофлотского сельского поселения с гражданами;
- 3) в ходе проведения главой администрации Краснофлотского сельского поселения «прямых эфиров» в социальных сетях.

Контроль за рассмотрением обращений граждан включает:

- 1) постановку на контроль поручений главы администрации Краснофлотского сельского поселения по рассмотрению обращений;
- 2) контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан;
- 3) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- 4) подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям граждан;
- 5) снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.

7.7. Обращение снимается с контроля, если рассмотрены все содержащиеся в нем вопросы и дан на обращение письменный ответ.

7.8. Содержание поступивших обращений граждан, результаты их рассмотрения и принятые по обращениям меры анализируются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

По результатам анализа вопросов, содержащихся в обращениях, работник, ответственный за работу с обращениями граждан, по поручению, представляет главе администрации Краснофлотского сельского поселения ежеквартальный обзор, рассмотренных обращений граждан, отображающие обобщенную информацию по обращениям граждан и вопросам, содержащимся в обращениях, поступившим в течение квартала, а также по результатам их рассмотрения и принятым по обращениям мерам.

Приложение №1  
к Положению об организации личного  
приема граждан в администрации  
Краснофлотского сельского поселения  
Советского района

СОГЛАСИЕ  
на обработку персональных данных

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Я, \_\_\_\_\_,  
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

зарегистрированный(ая) по адресу: \_\_\_\_\_, паспорт  
(дата выдачи) (кем выдан)

даю согласие \_\_\_\_\_,  
(наименование или фамилия, имя,  
отчество оператора, получающего  
согласие субъекта персональных данных)

по адресу: \_\_\_\_\_

на обработку (любое действие (операцию) или совокупность действий (операций),  
совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования  
таких средств, с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию,  
накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение,  
использование, передачу (распространение, предоставление, доступ),  
обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение) моих персональных  
данных, содержащихся в карточке личного приема граждан в Администрации  
Краснофлотского сельского поселения Советского района Республики Крым, на \_\_.  
(срок, в течение которого действует  
согласие)

\_\_\_\_\_  
(подпись)  
отчество (при  
наличии)

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя,

\_\_\_\_\_  
(дата)

Приложение №2  
к Положению об организации  
личного приема граждан в  
администрации Краснофлотского  
сельского поселения Советского  
района

КАРТОЧКА

личного приема граждан в администрации муниципального образования \_\_\_\_\_

Регистрационный номер \_\_\_\_\_

Дата «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Фамилия, имя, отчество (наименование организации, представителя):

\_\_\_\_\_

Место жительства:

\_\_\_\_\_

Номер телефона:

\_\_\_\_\_

Почтовый адрес для направления ответа на обращение:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Фамилия, инициалы должностного лица, ведущего прием:

\_\_\_\_\_

Результат рассмотрения обращения:

\_\_\_\_\_

Ответственное лицо

\_\_\_\_\_  
(Подпись)

\_\_\_\_\_  
(Расшифровка подписи)

Гражданин

\_\_\_\_\_  
(Подпись)

\_\_\_\_\_  
(Расшифровка подписи)



Приложение №4  
к Положению об организации  
личного приема граждан в  
администрации Краснофлотского  
сельского поселения Советского  
района

**Журнал учета личного приема граждан в администрации Краснофлотского сельского поселения**

№ п/п	Дата приема	Кто принимает	Ф.И.О., адрес, место работы, категория (социальное положение)	Краткое содержание обращения	Отметка об исполнении обращения
1	2	3	4	5	6
1					
2					
...					