**Администрация сельского поселения Междуречье**

**Кольского района Мурманской области**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от «17» ноября 2015 г. н.п. Междуречье № 202

**Об утверждении Положения о порядке организации рассмотрения обращений и приема граждан в администрации сельского поселения Междуречье Кольского района Мурманской области**

 Руководствуясь Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Мурманской области от 09.07.2010 № 1249-01-ЗМО «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Мурманской области»,

ПОСТАНОВЛЯЮ:

 1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке организации рассмотрения обращений и приема граждан в администрации сельского поселения Междуречье Кольского района Мурманской области.

2. Руководителям муниципальных предприятий и муниципальных учреждений разработать и принять аналогичные положения о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в соответствующие муниципальные предприятия и учреждения.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его обнародования.

4. Настоящее постановление подлежит обнародованию и размещению на сайте сельского поселения Междуречье Кольского района Мурманской области [www.adm-mo.ru](http://www.adm-mo.ru) в сети Интернет.

5. Контроль исполнения настоящего постановления оставляю за собой.

Глава сельского поселения Е.И. Ионесий

Утверждено

постановлением администрации

сельского поселения Междуречье

Кольского района Мурманской области

«17» ноября 2015 № 202

**Положение**

**о порядке организации рассмотрения обращений и приема граждан в администрации сельского поселения Междуречье Кольского района Мурманской области**

**1. Общие положения**

1. Положение о порядке организации рассмотрения обращений и приема граждан в администрации сельского поселения Междуречье Кольского района Мурманской области (далее – Положение) разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес администрации сельского поселения Междуречье Кольского района Мурманской области (далее – администрация сельского поселения Междуречье), и определяет сроки и последовательность действий, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, устанавливает основные требования к организации личного приема граждан в администрации сельского поселения Междуречье.

2. Рассмотрение обращений граждан в администрации сельского поселения Междуречье осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Мурманской области от 09.07.2010 № 1249-01-ЗМО «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Мурманской области», Уставом сельского поселения Междуречье Кольского района Мурманской области (далее – Устав сельского поселения Междуречье), настоящим Положением.

3. Настоящее Положение распространяется на все обращения граждан, подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

 4. Настоящий Порядок не распространяется на:

 1) жалобы на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении муниципальных услуг, направленные в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон № 210-ФЗ);

 2) жалобы на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления сельского поселения Междуречье и их должностных лиц, муниципальных служащих, поданные в соответствии со статьей 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ;

 3) запросы о предоставлении информации о деятельности органов местного самоуправления сельского поселения Междуречье, направленные в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

 4) заявления о возбуждении дела об административном правонарушении, жалобы на постановление по делу об административном правонарушении и определения об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении, рассматриваемые в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях;

 5) обращения граждан о даче согласия на замещение на условиях трудового договора должности в организации и (или) на выполнение в данной организации работ (оказание данной организации услуг) на условиях гражданско-правового договора; обращения муниципальных служащих и работников о фактах обращения в целях склонения служащего и работника к совершению коррупционных правонарушений и иные обращения в целях реализации Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ "О противодействии коррупции";

 6) подлежащие рассмотрению в судебном порядке заявления, ходатайства и жалобы;

 7) иные обращения, порядок рассмотрения которых установлен федеральными конституционными законами и федеральными законами.

 5. Настоящее Положение распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением администрацией сельского поселения Междуречье обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения граждан).

 6. Настоящее Положение распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

 7. Понятия и термины, применяемые в настоящем Положении, используются в тех же значениях, в которых они приведены в Федеральном законе № 59-ФЗ и Законе Мурманской области от 09.07.2010 № 1249-01-ЗМО «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Мурманской области».

 8. В администрации сельского поселения Междуречье рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ее компетенции.

9. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение обращений в письменной форме или в форме электронного документа, а также устных обращений граждан, в том числе поступивших в ходе личного приема.

 10. Организация работы по рассмотрению письменных и устных обращений граждан и их регистрация осуществляется специалистом администрации сельского поселения Междуречье, за которым закреплены функции по работе с обращениями граждан (далее – уполномоченный специалист администрации).

 Уполномоченный специалист администрации осуществляет анализ поступивших обращений граждан, подготавливает информационные и аналитические материалы.

11. Информация о порядке рассмотрения обращения граждан в администрации сельского поселения Междуречье предоставляется:

- непосредственно работникам администрации сельского поселения Междуречье;

- с использованием средств телефонной связи, каналов передачи данных и обработки информации, электронно-вычислительной техники;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе сети "Интернет".

12. Сведения о местонахождении администрации сельского поселения Междуречье, полный почтовый адрес администрации сельского поселения Междуречье, контактные телефоны, требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, размещаются:

- на сайте сельского поселения Междуречье Кольского района Мурманской области [www.adm-mo.ru](http://www.adm-mo.ru) в сети Интернет (далее – сайт сельского поселения Междуречье);

- на информационном стенде в администрации сельского поселения Междуречье.

13. При личном обращении граждан устные консультации им оказываются уполномоченным специалистом администрации ежедневно в дни и часы работы администрации сельского поселения Междуречье (кроме выходных и нерабочих праздничных дней).

14. Информация о месте проведения личного приема граждан, об установленных для личного приема днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок размещается:

- на сайте сельского поселения Междуречье;

- на информационном стенде в администрации сельского поселения Междуречье.

15. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращения граждан принимаются уполномоченным специалистом администрации ежедневно в дни и часы работы администрации сельского поселения Междуречье (кроме выходных и нерабочих праздничных дней).

16. Справки предоставляются по следующим вопросам:

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

- об оставлении обращения без рассмотрения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

17. При ответах на телефонные звонки уполномоченный специалист администрации подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам.

Если уполномоченный специалист администрации, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

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

 18. Все обращения граждан, направленные в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе направленные через интернет-приемную (далее - обращения), и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают в администрацию сельского поселения Междуречье.

 19. Прием обращений непосредственно от граждан производится в приемной администрации сельского поселения Междуречье.

 20. При приеме и первичной обработке обращений граждан сотрудник администрации, ответственный за прием документов,:

 - проверяет правильность адресации и целостность конверта;

 - вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкладывается конверт;

 - поступившие от граждан документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, свидетельства, фотографии и другие подобные приложения к письму) подкладываются впереди текста письма.

 В случае отсутствия самого текста письма лицо, принимающее корреспонденцию, составляет справку с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам.

 Ошибочно (не по адресу) направленные письменные обращения граждан возвращаются в организацию почтовой связи не вскрытыми.

21. На письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.п.), подарками,

На заказные письма с уведомление, в которых при вскрытии не обнаружены письменные вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаружена недостача документов, упомянутых гражданами в описях на ценные письма,

составляется акт по форме, указанной в приложении № 1 к настоящему Положению, в трех экземплярах, один из которых остается у сотрудника администрации, принимающего почту, второй приобщается к поступившему письменному обращению, а третий отправляется заявителю.

 22. Сотрудник администрации, ответственный за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.п.), должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом Главе сельского поселения (при его отсутствии – заместителю главы администрации).

 23. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование администрации сельского поселения Междуречье либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись гражданина и дату.

 24. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

 25. Гражданин вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме (при направлении обращения в форме электронного документа) либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин может приложить к обращению иные документы (в подлинниках или копиях).

 26. Если письменное обращение подписано двумя и более авторами, то такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний, конференций и митингов.

 Коллективные обращения подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренном для письменных обращений.

 Допускается при подаче коллективных обращений оформлять сведения в виде таблицы, непосредственно следующей за текстом обращения, либо в виде прилагаемого к обращению подписного листа, содержащего краткую формулировку текста обращения.

**3. Регистрация поступивших обращений**

 27. Уполномоченный специалист администрации производит регистрацию обращений в регистрационном журнале.

 В регистрационном журнале указывается фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес, присваивается регистрационный номер.

 28. Если обращение перенаправлено в адрес администрации сельского поселения Междуречье, то указывается автор сопроводительного письма (Аппарат Правительства Мурманской области, Мурманская областная Дума прокуратура Кольского района Мурманской области и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

 29. Обращения, поступившие в адрес администрации сельского поселения Междуречье, в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе поступившие через интернет-приемную, подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента их поступления.

30. В правом нижнем углу первой страницы обращения проставляется входящий номер документа с указанием даты регистрации. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, входящий номер может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

31. Обращение проверяется на повторность. Повторным считается обращение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством срок исполнения или когда заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Если обращение повторное, то в правом верхнем углу обращения ставится отметка «повторное» и к нему прилагаются все материалы прежних обращений.

32. Граждане вправе зарегистрировать второй экземпляр письменного обращения в случае непосредственного личного обращения в администрацию сельского поселения Междуречье либо получить расписку о приеме обращения.Примерная форма расписки о приеме обращения приведена в приложении № 11 к настоящему Положению.

 33. Запросы граждан (физических лиц) по предоставлению информации о деятельности администрации сельского поселения Междуречье, составленные в письменной или электронной форме, регистрируются и рассматриваются в соответствии с [Федеральным законом от 09.09.2009 № 8-ФЗ](http://docs.cntd.ru/document/902141645) "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления".

**4. Направление обращений на рассмотрение**

 34. Зарегистрированные уполномоченным специалистом администрации обращения граждан в письменной форме или в форме электронного документа передаются Главе сельского поселения (при его отсутствии - заместителю главы администрации сельского поселения Междуречье).

Главе сельского поселения направляет поступившие обращения на рассмотрение заместителю главы администрации сельского поселения Междуречье, специалистам администрации сельского поселения Междуречье или самостоятельно дает ответ на обращение.

35. В случае направления обращения на рассмотрение заместителю главы администрации сельского поселения Междуречье или специалистам администрации сельского поселения Междуречье об этом делается отметка в регистрационном журнале. Соответствующее число копий выдается под роспись исполнителям.

 Информацию о регистрации обращения, а также о должностном лице, которому поручено его рассмотрение, гражданин, направивший обращение, вправе получить устно у уполномоченного специалиста администрации, в том числе по телефону.

 36. 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 Губернатору Мурманской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 55 настоящего Положения.

37. Обращение в письменной форме или в форме электронного документа, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы сельского поселения и администрации сельского поселения Междуречье, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в форме электронного документа, в случае отсутствия указанной технической возможности - в письменной форме, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 55 настоящего Положения.

 Уведомление гражданину о переадресации обращения, в котором указан только адрес электронной почты, направляется ему на адрес электронной почты.

 В остальных случаях ответ о переадресации обращения дается в письменной форме.

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

39. Администрация сельского поселения Междуречье при направлении обращения на рассмотрение в государственный орган, другой орган местного самоуправления или должностному лицу, может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения данного обращения.

40. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

41. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 40 настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

42. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в органы исполнительной власти, другие органы местного самоуправления, должностным лицам, подписываются Главой сельского поселения (в его отсутствие – заместителем главы администрации).

Одновременно за его же подписью направляется уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение.

 Сопроводительные письма и уведомления оформляются на бланках администрации сельского поселения Междуречье ([приложения №№ 2](http://docs.cntd.ru/document/465303837) - 5  к настоящему Положению).

**5. Рассмотрение обращений**

43. Обращение, поступившее в администрацию сельского поселения Междуречье в соответствии с ее компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

44. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, Глава сельского поселения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

45. Продление сроков рассмотрения обращений, за исключением обращений, находящихся на особом контроле, производится по служебной записке лица, которому поручена подготовка проекта ответа на обращение.

 Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю до истечения срока, указанного в пункте 43 настоящего Положения.

46. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

47. Глава сельского поселения (при его отсутствии - заместитель главы администрации сельского поселения Междуречье) на поступившее обращение налагает резолюцию.

Резолюция должна содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения поручения, подпись руководителя и дату.

Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

48. Срок оформления резолюции не должен превышать двух рабочих дней с момента регистрации обращения в администрации сельского поселения Междуречье.

49. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, в том числе с выездом на место, запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в органах государственной власти, в других органах местного самоуправления органа и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

- готовит на бланке администрации сельского поселения Междуречье письменный проект ответа по существу поставленных в обращении вопросов;

- готовит проект уведомления заявителю о направлении его обращения на рассмотрение в орган государственной власти, другой орган местного самоуправления или другому должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

50. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений также в вышестоящий орган власти) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым либо в отношении которого сделаны особые отметки. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. Обращения и документы к ним, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им поочередно или направляются на исполнение в копиях.

51. В случае, если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает его в администрацию сельского поселения Междуречье, указывая при этом орган, должностное лицо указанного органа, которому, по его мнению, следует направить обращение.

52. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.

 53. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. Примерная форма ответа заявителю при поступлении обращения, в котором обжалуется судебный акт, приведена в приложении № 6 к настоящему Положению.

 54. Администрация сельского поселения Междуречье при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. Примерная форма уведомления заявителя при поступлении некорректного по содержанию обращения приведена в приложении № 7 к настоящему Положению.

 55. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Примерная форма уведомления заявителя при поступлении обращения, текст которого не поддается прочтению, приведена в приложении № 8 к настоящему Положению.

 56. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава сельского поселения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию сельского поселения Междуречье. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.Примерная форма уведомления заявителя при поступлении неоднократного обращения приведена в приложении № 9 к настоящему Положению.

 57. 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. Примерная форма уведомления заявителя при поступлении обращения, содержащего сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, приведена в приложении № 10 к настоящему Положению.

58. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

59. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию сельского поселения Междуречье.

В случае, если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения, рассмотрение обращения прекращается.

60. Результатом рассмотрения письменного обращения гражданина является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление заявителю письменного ответа.

61. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.п.), ответы не даются.

62. В случае направления ответа конкретному лицу по результатам рассмотрения коллективного обращения ответ должен содержать указание о необходимости доведения данной информации до сведения остальных заявителей.

**6. Требование к оформлению ответа на обращение**

 63. Ответ на обращение подписывает Глава сельского поселения или заместитель главы администрации в пределах своей компетенции.

 Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в ответе, следует указывать, какие меры приняты по обращению.

 64. В ответе в органы государственной власти Мурманской области должно быть четко указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

 В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

 65. Приложенные к обращению подлинники документов и материалов, представленные гражданином, подлежат возврату гражданину по его требованию. При этом исполнитель вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов и материалов.

 66. Ответы заявителям и в органы государственной власти в письменной форме печатаются на бланке администрации сельского поселения Междуречье.

 Ответы заявителям в форме электронных документов и подписываются должностными лицами, указанными в пункте 63 настоящего Положения, регистрируются и направляются заявителем в виде сканированной копии на адрес электронной почты, указанный заявителем при направлении обращения.

 67. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия, имя и отчество исполнителя, номер его служебного телефона.

 68. Подлинники обращений граждан в органы государственной власти и другие органы местного самоуправления возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

 69. Если по обращению дается ответ о продлении срока рассмотрения обращения, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

70. Ответы, не соответствующие требованиям настоящего положения, возвращаются исполнителю для доработки до истечения срока рассмотрения обращения.

 71. Поступившие ответы о рассмотрении обращений граждан, предоставлении информации из государственных органов, иных органов местного самоуправления и организаций передаются уполномоченному специалисту администрации, где регистрируются, а затем направляются должностному лицу, давшему поручение или лицу, направившему соответствующий запрос по рассмотрению обращения в указанные органы, организации.

 72. После регистрации ответа, подписанного лицами, указанными в пункте 63 настоящего Положения, ответ направляется автору обращения почтовым отправлением либо по электронной почте. Отправление ответов без регистрации в администрации сельского поселения Междуречье не допускается.

 73. В правом нижнем углу на копии ответа должностное лицо, на контроле которого находилось обращение, делает отметку «В дело», проставляет дату, заверяет их личной подписью.

**7. Контроль за рассмотрением обращений граждан**

 74. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и обращений граждан, а также по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится в целях устранения недостатков в работе администрации сельского поселения Междуречье с обращениями граждан.

 75. На особый контроль ставятся поручения Аппарата Правительства Мурманской области, Мурманской областной Думы.

 На особый контроль также ставятся обращения, поступившие в соответствии с пунктом 39 настоящего Положения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения.

 76. В случае, если в ответе, полученном от органа государственной власти, другого органа местного самоуправления, организации, рассматривавшей обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль в администрации сельского поселения Междуречье, о чем администрацией сельского поселения Междуречье направляется уведомление в тот орган, на рассмотрении которого находится обращение, с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

 77. Продление срока по обращениям, находящимся на особом контроле, производится Главой сельского поселения (или лицом его замещающим).

 78. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять Глава сельского поселения (или лицо его замещающее).

 79. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет уполномоченный специалист администрации.

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

 81.Текущий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляется уполномоченным специалистом администрации.

 82. Текущий контроль осуществляется путем проведения уполномоченным специалистом администрации проверок соблюдения и исполнения специалистами администрации настоящего Порядка, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Мурманской области.

 83. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается Главой сельского поселения.

**8. Организация личного приема граждан**

 84. Уполномоченный специалист администрации осуществляет прием граждан ежедневно в дни и часы работы администрации сельского поселения Междуречье без предварительной записи в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

 85. Уполномоченный специалист администрации, выслушав гражданина, обратившегося в администрацию сельского поселения Междуречье, за разъяснением или консультацией и не требующего приема Главы сельского поселения или заместителя главы администрации, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, делает краткую аннотацию вопроса в журнале учета устных обращений граждан и телефонных звонков, консультирует его и разъясняет порядок разрешения вопроса. Журнал учета устных обращений граждан и телефонных звонков приведен в приложении № 14 настоящего Положения.

 86. В случае, если решение вопроса, с которым обращается гражданин, не входит в компетенцию Главы сельского поселения и администрации сельского поселения Междуречье, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

 87. Уполномоченный специалист администрации принимает письменные обращения, на которые проставляет штамп администрации сельского поселения Междуречье с указанием даты приема обращения, количество принятых листов, а также сообщает телефон для справок. При наличии просьбы заявитель вправе зарегистрировать второй экземпляр письменного обращения в случае непосредственного личного обращения в администрацию сельского поселения Междуречье либо получить расписку о приеме обращения.

 88. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в приме отказывается, а в случае грубого агрессивного поведения гражданина прием уполномоченным специалистом администрации прекращается.

 89. В случае, если гражданин совершает в администрации сельского поселения Междуречье действия, представляющую непосредственную угрозу для его жизни, для жизни и здоровья окружающих, уполномоченный специалист администрации имеет право вызвать сотрудников полиции и (или) работников скорой медицинской помощи.

 90. Личный прием граждан ведется Главой сельского поселения в установленные для него дни и часы в соответствии с графиком приема, утвержденным Советом депутатом.

 Личный прием граждан может вести заместитель главы администрации в установленные дни и часы в соответствии с графиком приема, утвержденным распоряжением администрации сельского поселения Междуречье.

 Информация о графике личного приема граждан (место приема, условия приема, номер контактного телефона, факса) доводится до сведения граждан путем размещения на информационном стенде в администрации сельского поселения, на сайте сельского поселения Междуречье Кольского района Мурманской области [www.adm-mo.ru](http://www.adm-mo.ru) в сети Интернет и в средствах массовой информации.

91. Местом для проведения личного приема граждан Главой сельского поселения или заместителем главы администрации является помещение, указанное в утвержденном графике приема граждан.

 Места для проведения личного приема граждан должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

 92. Глава сельского поселения и заместитель главы администрации проводят личный прием граждан в соответствии с распределением обязанностей между ними по вопросам, относящимся к их компетенции.

 Организацию личного приема граждан осуществляет уполномоченный специалист администрации. Основанием для начала организации личного приема является обращение заявителя о личном приеме.

 93. Уполномоченный специалист администрации вносит информацию о заявителях, желающих личного приема Главы сельского поселения или заместителя главы администрации, в книгу регистрации приема посетителей. Книга регистрации приема посетителей приведена в приложении № 13 к настоящему Положению.

 94. Запись на прием осуществляется ежедневно в дни и часы работы администрации сельского поселения Междуречье (кроме выходных и нерабочих праздничных дней). Предварительная запись начинается с первого рабочего дня на текущий месяц.

 95. В ходе предварительной записи у гражданина выясняются фамилия, имя, отчества (при наличии), его домашний адрес, телефон, содержание вопроса. Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина в администрацию сельского поселения Междуречье.

 96. Информация о дате, времени и месте личного приема доводится до гражданина в устной форме лично или по телефону.

97. В случае невозможности проведения личного приема Главой сельского поселения и (или) заместителя главы администрации (командировка, болезнь, отпуск и др.) прием переносится, о чем заявитель уведомляется за три дня до даты приема.

 98. Прием граждан осуществляется в порядке очередности согласно списку личного приема.

 Правом на первоочередной личный прием обладают:

 1) лица, имеющие такое право в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Мурманской области;

 2) Герои Советского Союза и Российской Федерации, Герои Социалистического Труда;

 3) инвалиды и участники Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий, отнесенные к таковым в соответствии с Федеральным законом "О ветеранах";

 4) лица, удостоенные звания "Почетный гражданин Мурманской области";

 5) члены семей:

погибших (умерших) инвалидов и участников Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий;

военнослужащих, погибших при исполнении обязанностей военной службы;

 6) инвалиды I группы, дети-инвалиды и лица, их сопровождающие;

 7) лица старше 70 лет.

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

 100. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителях Главой сельского поселения и заместителем главы администрации ведется прием только одного заявителя, за исключением случаев коллективного обращения.

 101. На каждого гражданина, принятого Главой сельского поселения и заместителем главы администрации оформляется карточка учета личного приема, в которой указывается:

 - фамилия в именительном падеже, имя, отчество (при наличии) заявителя и его адрес;

 - краткое содержание обращения гражданина;

 - содержание принятого решения по устному обращению гражданина;

 - фамилия руководителя, ведущего личный прием;

Образец карточки учета личного приема граждан приведен в приложении № 12 к настоящему Положению.

 102. При повторных приемах уполномоченный специалист администрации делает подборку всех имеющихся в администрации сельского поселения материалов по предыдущим обращениям и приемам, прикладывает их к карточке личного приема.

 103. Глава сельского поселения и заместитель главы администрации при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции могут:

 - приглашать на прием специалистов администрации сельского поселения в соответствии с курированием рассматриваемых вопросов;

 - создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, в том числе с выездом на место;

 -проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;

 -поручать рассмотрение обращения муниципальным учреждениям и предприятиям, их должностным лицам в порядке ведомственной подчиненности, кроме организаций и должностных лиц, решения и действия (бездействие) которых обжалуются

 - принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

 104. В случае если изложенные на личном приеме 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 учета личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

 105. В ходе личного приема Глава сельского поселения и заместитель главы администрации, ведущие прием, уведомляют заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его вопроса(ов), кем будет дан письменный ответ.

 106. Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приема, не входит в компетенцию лица, осуществляющего прием, посетителю разъясняется, в какой орган (учреждение) ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

107. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в том числе в случае прекращения с ним переписки и при отсутствии новых доводов, подлежащих проверке.

 108. Не допускается использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной во время проведения личного приема, без их согласия.

 109. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием прекращается, о чем делается запись в карточке личного приема.

 110. Максимальное время личного приема составляет 30 минут.

 111. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

 112. После завершения личного приема ответственным исполнителям дается поручение.

 113. Ответственные исполнители поручений готовят все необходимые документы об исполнении поручений, по результатам готовят проект письменного ответа заявителю и направляют его Главе сельского поселения или заместителю главы администрации.

 114. Глава сельского поселения или заместитель главы администрации

знакомятся с ответом и принимают решение:

 - о подписании проект ответа;

 - о продолжении работы с обращением;

 - о даче нового поручения;

 - о постановке обращения на дополнительный контроль.

 115. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение заявления считается завершенным.

 116. Результатом рассмотрения устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер или получение гражданином необходимых разъяснений.

 117. Контроль за сроками исполнения поручений по итогам личного приема руководителей осуществляет уполномоченный специалист администрации.

 118. Запись на повторный прием к Главе сельского поселения или заместителю главы администрации осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение.

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

 119. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться 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.

 120. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет администрация сельского поселения Междуречье

121. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются уполномоченным специалистом администрации при личном обращении или посредством справочного телефона.

122. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение соответствующим специалистам или в органы государственной власти или в другие органы местного самоуправления;

- об оставлении обращения без рассмотрения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения;

- о деятельности администрации сельского поселения Междуречье по запросам.

123. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справочной информации по рассмотрению обращений принимаются ежедневно в дни и часы работы администрации сельского поселения Междуречье (кроме выходных и нерабочих праздничных дней).

124. При получении вопроса по телефону уполномоченный специалист администрации:

- называет свою должность, фамилию, имя, отчество (при наличии);

- предлагает абоненту представиться;

- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и определенное время, к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

125. Во время разговора уполномоченный специалист администрации должен произносить слова четко, избегать "параллельных разговоров" с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Время разговора не должно превышать 10 минут.

126. Уполномоченный специалист администрации ежеквартально до 10 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, и по итогам года готовит информационно-аналитические и статистические материалы о рассмотрении обращений граждан и представляет их Главе сельского поселения.

**10. Обжалование решений, принятых по обращению**

127. Граждане вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) по рассмотрению обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**11. Хранение документов по обращению граждан**

128. Обращения и ответы на них хранятся в администрации сельского поселения Междуречье в течение пяти лет, затем уничтожаются в установленном порядке по акту.

**12. Ответственность за нарушение законодательства по рассмотрению обращений граждан**

 129. Лица, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

 130. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением.

 Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

 131. При утрате исполнителем письменных обращений Глава сельского поселения назначается служебное расследование.

 132. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения Главе сельского поселения.

 133. Лица, нарушившие сроки рассмотрения письменных обращений, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Мурманской области.

Приложение № 1

к Положению о порядке организации

 рассмотрения обращений и приема граждан

 в администрации сельского поселения Междуречье

 Кольского района Мурманской области

**АКТ №\_\_\_**

**о недостаче документов по описи корреспондента в**

**заказных письмах**

от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г с.п. Междуречье

Комиссия в составе \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (фамилия, инициалы должностных лиц. составивших акт)

Составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в администрацию сельского поселения Междуречье

(число, месяц, год)

Кольского района Мурманской области поступила корреспонденция, в которой обнаружена недостача документов, перечисленных автором письма, а именно:

-

-

-

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Члены комиссии: | (подпись, дата) | Инициалы, фамилия |
|  | (подпись, дата) | Инициалы, фамилия |
|  | (подпись, дата) | Инициалы, фамилия |

Приложение № 2

к Положению о порядке организации

 рассмотрения обращений и приема граждан

 в администрации сельского поселения Междуречье

 Кольского района Мурманской области

**Образец сопроводительного письма**

|  |  |
| --- | --- |
| Штамп администрации сельского поселения Междуречье | Администрация Кольского района Мурманской области\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_пр. Советский, д. 50, г. Кола, 184381 |

 В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», направляю на рассмотрение обращение, поступившее в администрацию сельского поселения Междуречье Кольского района Мурманской области.

О результатах рассмотрения просьба сообщить заявителю.

Заявитель: Иванов В.П., Сафонова ул., д. 5, кв. 25, н.п. Килп-Явр Кольского района Мурманской области.

Приложение: на 2 л, в 1 экз.

Глава сельского поселения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (И.О.Фамилия)

фамилия имя, отчество,

номер телефона

Приложение № 3

к Положению о порядке организации

 рассмотрения обращений и приема граждан

 в администрации сельского поселения Междуречье

 Кольского района Мурманской области

Образец уведомления заявителю о направлении его обращения на рассмотрение

|  |  |
| --- | --- |
| Штамп администрации сельского поселения Междуречье | Иванов В.П.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Сафонова ул., д. 5, кв. 25, н.п. Килп-Явр Кольского района Мурманской области |

 Ваше обращение, поступившее в адрес администрации сельского поселения Междуречье Кольского района Мурманской области, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» направлено на рассмотрение по компетенции в администрацию Кольского района Мурманской области (пр. Советский, д. 50, г. Кола, 184381) для принятия решения и подготовки Вам ответа по существу вопроса(ов).

Глава сельского поселения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (И.О.Фамилия)

фамилия имя, отчество,

номер телефона

Приложение № 4

к Положению о порядке организации

 рассмотрения обращений и приема граждан

 в администрации сельского поселения Междуречье

 Кольского района Мурманской области

**Образец сопроводительного письма с контролем**

|  |  |
| --- | --- |
| Штамп администрации сельского поселения Междуречье | Администрация Кольского района Мурманской области\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_пр. Советский, д. 50, г. Кола, 184381 |

 В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», направляю на рассмотрение обращение, поступившее в администрацию сельского поселения Междуречье Кольского района Мурманской области.

О результатах рассмотрения просьба сообщить заявителю и в администрацию сельского поселения Междуречье Кольского района Мурманской области.

Заявитель: Иванов В.П., Сафонова ул., д. 5, кв. 25, н.п. Килп-Явр Кольского района Мурманской области.

Приложение: на 2 л, в 1 экз.

Глава сельского поселения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (И.О.Фамилия)

фамилия имя, отчество,

номер телефона

Приложение № 5

к Положению о порядке организации

 рассмотрения обращений и приема граждан

 в администрации сельского поселения Междуречье

 Кольского района Мурманской области

**Образец уведомления заявителю о направлении его обращения на рассмотрение**

|  |  |
| --- | --- |
| Штамп администрации сельского поселения Междуречье | Иванов В.П.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Сафонова ул., д. 5, кв. 25, н.п. Килп-Явр Кольского района Мурманской области |

 Ваше обращение, поступившее в адрес администрации сельского поселения Междуречье Кольского района Мурманской области, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» направлено на рассмотрение по компетенции в администрацию Кольского района Мурманской области (пр. Советский, д. 50, г. Кола, 184381) с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения Вас и администрацию сельского поселения Междуречье Кольского района Мурманской области.

Глава сельского поселения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (И.О.Фамилия)

фамилия имя, отчество,

номер телефона

Приложение № 6

к Положению о порядке организации

 рассмотрения обращений и приема граждан

 в администрации сельского поселения Междуречье

 Кольского района Мурманской области

**Примерная форма ответа заявителю при поступлении обращения, в котором обжалуется судебный акт**

|  |  |
| --- | --- |
| Штамп администрации сельского поселения Междуречье | Фамилия, инициалы заявителя (в дательном падеже)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Адрес заявителя |

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ !

 На Ваше обращение сообщаем, что согласно статье 120 Конституции Российской Федерации, статьям 1 и 5 Федерального конституционного закона от 31.12.1996 № 1-ФКЗ «О судебной системе Российской Федерации» суды осуществляют судебную власть самостоятельно, независимо от чьей бы то ни было воли, подчиняясь только закону. Поэтому никто не вправе вмешиваться в деятельность суда и оказывать давление на судей.

 В связи с этим, в соответствии с пунктом 2 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» Вами обращение подлежит возврату.

 В случае несогласия с судебным актом Вы вправе обжаловать его в вышестоящий суд.

Приложение: на \_\_\_\_ листах.

Глава сельского поселения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (И.О.Фамилия)

фамилия имя, отчество,

номер телефона

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |  |  |

Приложение № 7

к Положению о порядке организации

 рассмотрения обращений и приема граждан

 в администрации сельского поселения Междуречье

 Кольского района Мурманской области

**Примерная форма уведомления заявителя при поступлении некорректного по содержанию обращения**

|  |  |
| --- | --- |
| Штамп администрации сельского поселения Междуречье | Фамилия, инициалы заявителя (в дательном падеже)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Адрес заявителя |

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ !

 В связи с тем, что обращение является некорректным, в соответствии с пунктом 3 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» Ваше обращение не подлежит рассмотрению.

 Прошу Вас не злоупотреблять правом и одновременно сообщаю, что в случае поступления обращений подобного содержания, может быть принято решение о прекращении переписки с Вами.

Глава сельского поселения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (И.О.Фамилия)

фамилия имя, отчество,

номер телефона

Приложение № 8

к Положению о порядке организации

 рассмотрения обращений и приема граждан

 в администрации сельского поселения Междуречье

 Кольского района Мурманской области

**Примерная форма уведомления заявителя при поступлении обращения, текст которого не поддается прочтению**

|  |  |
| --- | --- |
| Штамп администрации сельского поселения Междуречье | Фамилия, инициалы заявителя (в дательном падеже)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Адрес заявителя |

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ !

 В связи с тем, что Ваше обращение не поддается прочтению, в соответствии с пунктом 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» обращение не подлежит рассмотрению.

 После устранения погрешностей текста Вы вправе обратиться вновь.

Глава сельского поселения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (И.О.Фамилия)

фамилия имя, отчество,

номер телефона

Приложение № 9

к Положению о порядке организации

 рассмотрения обращений и приема граждан

 в администрации сельского поселения Междуречье

 Кольского района Мурманской области

**Примерная форма уведомления заявителя при поступлении неоднократного обращения**

|  |  |
| --- | --- |
| Штамп администрации сельского поселения Междуречье | Фамилия, инициалы заявителя (в дательном падеже)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Адрес заявителя |

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ !

 В связи с тем, что Ваше обращение содержит вопрос(ы), на который(е) Вам неоднократно давались письменные ответы по существу, в соответствии с пунктом 5 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» принято решение о безосновательности Вашего очередного обращения.

 Переписка с Вами по данному вопросу прекращается.

Глава сельского поселения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (И.О.Фамилия)

фамилия имя, отчество,

номер телефона

Приложение № 10

к Положению о порядке организации

 рассмотрения обращений и приема граждан

 в администрации сельского поселения Междуречье

 Кольского района Мурманской области

**Примерная форма уведомления заявителя при поступлении обращения, содержащего сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну**

|  |  |
| --- | --- |
| Штамп администрации сельского поселения Междуречье | Фамилия, инициалы заявителя (в дательном падеже)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Адрес заявителя |

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ !

 В связи с тем, что ответ по существу поставленного в Вашем обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную (иную охраняемую федеральным законом) тайну, в соответствии с пунктом 6 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» дать ответ на Ваше обращение не представляется возможным.

Глава сельского поселения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (И.О.Фамилия)

фамилия имя, отчество,

номер телефона

Приложение № 11

к Положению о порядке организации

 рассмотрения обращений и приема граждан

 в администрации сельского поселения Междуречье

 Кольского района Мурманской области

**Примерная форма расписки о приеме обращения**

**РАСПИСКА**

Настоящая расписка выдана \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (фамилия, имя, отчество гражданина)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

в том, что \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в администрации сельского поселения Междуречье

 (число, месяц, год)

Кольского района Мурманской области принято обращение на \_\_\_\_\_\_\_\_\_ листах.

Телефон для справок: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Подпись лица, принявшего обращение*

Приложение № 12

к Положению о порядке организации

 рассмотрения обращений и приема граждан

 в администрации сельского поселения Междуречье

 Кольского района Мурманской области

Образец

КАРТОЧКА

личного приема граждан

№ \_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество гражданина)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание принятого решения по устному обращению гражданина

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Должность уполномоченного лица,

производившего личный прием \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ф.И.О.

 (подпись)

Приложение № 13

к Положению о порядке организации

 рассмотрения обращений и приема граждан

 в администрации сельского поселения Междуречье

 Кольского района Мурманской области

**КНИГА РЕГИСТРАЦИИ ПРИЕМА ПОСЕТИТЕЛЕЙ**

№ \_\_\_\_\_

Администрация сельского поселения Междуречье

Кольского района мурманской области

Том № \_\_\_\_\_

 Начата "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

 Окончена "\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

 На \_\_\_\_\_ листах

 Книга в \_\_\_\_ томах

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п <\*> | Дата приема | ФИО заявителя | Адрес (почтовый либо электронной почты), по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения | Краткое содержание обращения | Количество листов | Результат приема (принято обращение, разъяснено) | Кто принял | Примечание |
|   |   |   |   |   | основного документа | приложения |   |   |   |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

--------------------------------

<\*> Порядковый учетный номер указывается с нарастающим итогом в рамках отчетного периода (полугодие, год).

Приложение № 14

к Положению о порядке организации

 рассмотрения обращений и приема граждан

 в администрации сельского поселения Междуречье

**ЖУРНАЛ**

**учета устных обращений граждан и телефонных звонков**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №№п/п | Дата обращения | Ф.И.О.Адрес места жительства | Темаобращения | Результат обращения |
| Положительно | Дано разъяснение | Отказано |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |