



**КРАСНОЯРСКИЙ КРАЙ  
АДМИНИСТРАЦИЯ ПОСЕЛКА ШУШЕНСКОЕ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

26.12. 2018

пгт Шушенское

№649

**О внесении изменений в Постановление администрации поселка Шушенское от 08.02.2016 № 64 « Об утверждении административного регламента рассмотрения письменных и устных обращений граждан в администрацию поселка Шушенское »**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом поселка Шушенское, постановлениями администрации поселка от 29.11.2011 № 966 «Об утверждении Положения об обеспечении доступа к информации о деятельности администрации поселка Шушенское», от 29.11.2011 № 968 «Об утверждении перечня информации поселка Шушенское, размещаемой в сети «Интернет», учитывая необходимость более эффективного и качественного взаимодействия с населением,

**П О С Т А Н О В Л Я Ю:**

1. Пункт 2.1 дополнить: В случае поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте данного органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.
2. Пункт 4.1 дополнить: Обращение поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа,

подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме

3. Добавить подпункт 4.1.8

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, 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, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

4. В главу V добавить пункт 5.8

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 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."

5. Ведущему специалисту администрации поселка Рыбенцовой Н.Н. ознакомить муниципальных служащих с настоящим постановлением.

6. Контроль за выполнением постановления оставляю за собой.

7. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования в средствах массовой информации.

Административный регламент  
рассмотрения письменных и устных обращений граждан  
в администрацию поселка Шушенское

1. Общие положения

1.1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в администрацию поселка Шушенское определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан Главой поселка, заместителями главы поселка, начальниками отделов администрации поселка и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства.

1.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с:  
Конституцией Российской Федерации;  
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»;  
Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;  
Уставом поселка Шушенское.

1.3. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных и устных обращений граждан, поступивших от граждан во время личного приема.

1.4. Работу, связанную с учетом и организацией рассмотрения письменных и устных обращений граждан, поступающих на имя главы поселка, анализ вопросов, поднимаемых гражданами, выявление причин обращения граждан и предложения по их устранению, контроль за их прохождением и за своевременным ответом выполняет специалист по работе с населением.

1.5. Граждане имеют право обращаться в администрацию поселка Шушенское лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.6. Обращения граждан поступают в письменной и устной форме в виде жалоб, заявлений и предложений.

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе государственных

органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

## II. Права гражданина при рассмотрении обращения

2.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

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;

в случае необходимости участвовать в рассмотрении обращения;

получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.2. Администрация поселка обеспечивает:

объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения;

получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращений граждан документов и материалов в государственных органах, других органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принятие мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

направление гражданам письменных ответов по существу поставленных вопросов, за исключением случаев, указанных в настоящем Регламенте.

2.3. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений граждан в администрацию поселка являются:

достоверность предоставляемой гражданам информации;  
полнота информирования граждан;  
удобство и доступность получения информации гражданами;  
оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения;  
своевременность направления ответа гражданину на его обращение.

- 2.4. Гражданин может узнать о ходе рассмотрения его обращения:  
обратившись лично в администрацию поселка Шушенское;  
позволив по телефонам 8(39139) 3-14-56; 3-15-31;  
заполнив электронную форму на официальном сайте администрации поселка Шушенское в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.шушенское.org](http://www.шушенское.org)
- 2.5. В случае необходимости гражданин получает информацию о регистрационном номере и дате регистрации своего обращения, как при личном обращении, так и по выше указанным телефонам.
- 2.6. Право граждан на обращение в администрацию поселка обеспечивается путем:  
проведения личных приёмов граждан должностными лицами администрации поселка;  
рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан;  
разработки и принятия соответствующих правовых актов.
- 2.7. Должностные лица администрации поселка при рассмотрении обращений граждан обязаны:  
внимательно и профессионально разобраться по существу обращения, в случае необходимости запросить нужные документы, осуществить проверку, принять иные меры для объективного решения вопросов;  
не допускать грубого и нетактичного обращения с гражданами;  
принять обоснованные решения по предложениям, заявлениям и жалобам, обеспечить своевременное и правильное исполнение этих решений;  
в случае отклонения обращения указать мотивы.
- 2.8. Должностным лицам администрации поселка запрещается направлять жалобы граждан для рассмотрения тем органам, руководителям или должностным лицам, действия которых обжалуются.
- 2.9. Должностные лица, действия которых обжалуются, информируются о поступлении на них жалоб.
- 2.10. Предложения, заявления и жалобы граждан подлежат рассмотрению должностными лицами администрации поселка, к компетенции которых относится решение вопросов, поставленных в обращении. В случаях, когда решение вопросов, поставленных в письменном обращении гражданина, относится к компетенции иных органов или их должностных лиц, должностное лицо администрации поселка обязано не позднее, чем в семидневный срок направить обращение в компетентный орган (должностному лицу), известив об этом заявителя, а в случае, если в письменном обращении содержится информация о фактах возможных

нарушений законодательства РФ в сфере миграции, данное обращение направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции.

### III. Процедура рассмотрения письменного обращения

#### 3.1. Последовательность действий (процедур).

##### 3.1.1. Исполнение обращения граждан включает в себя следующие процедуры:

- прием и первичная обработка обращения;
- регистрация обращения в электронном журнале входящей корреспонденции;
- постановка обращения на контроль;
- направление обращения на рассмотрение;
- рассмотрение обращений в отделах администрации поселка;
- рассмотрение обращений в ходе личного приема граждан;
- продление срока рассмотрения обращения (при необходимости);
- оформление и направление ответа на обращение;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения.

#### 3.2. Прием и первичная обработка обращений.

3.2.1. Основанием исполнения рассмотрения обращений граждан является обращение гражданина в администрацию поселка либо поступление обращения с сопроводительным документом из других государственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц для рассмотрения в соответствии с компетенцией.

##### 3.2.2. Специалист, по работе с населением, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкалывает конверт;
- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Указанные акты хранятся в администрации поселка: один экземпляр в соответствующем деле, второй приобщается к поступившему обращению.

3.2.3. Специалист по работе с населением, 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.д.), должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом своему непосредственному руководителю и принять необходимые меры безопасности.

3.2.4. Обращения с пометкой «лично» передаются в день поступления обращения адресату без вскрытия письма (пакета).

В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен не позднее рабочего дня, следующего за днем получения обращения, передать его для регистрации в установленном порядке.

3.2.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится специалистом по работе с населением.

3.2.6. В случае если в обращении не указаны фамилия гражданина и почтовый адрес для ответа, специалист, ответственный за прием обращений граждан, должен попросить гражданина указать необходимую информацию.

3.2.7. Обращения, поступившие по информационно-телекоммуникационным сетям общего пользования, в том числе по сети «Интернет», принимаются специалистом по работе с населением, распечатываются на бумажном носителе и регистрируются. Дальнейшая работа с обращениями, поступившими по информационно-телекоммуникационным сетям общего пользования, в том числе по сети «Интернет», осуществляется аналогично работе с письменными обращениями.

3.2.8. Прием обращений по телефону, а также выдача справочной информации осуществляются специалистами администрации поселка.

Специалист, принимающий обращение по телефону, выясняет:

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- почтовый адрес;
- телефон (при наличии);
- социальное положение;
- льготный статус (при наличии);
- суть предложения, заявления или жалобы.

3.2.9. В случае если изложенные в обращении по телефону факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно по существу поставленных вопросов.

#### IV. Работа с письменными обращениями граждан

4.1. Требования к письменному обращению.

4.1.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа местного самоуправления, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.1.2. В случае необходимости в подтверждении своих доводов, гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

4.1.3. При работе с письмами граждан проект ответа на обращение, представленный на подпись главе поселка, должен быть завизирован исполнителем.

Окончательное решение по результатам рассмотрения обращений граждан принимает глава поселка, а в его отсутствие – заместитель главы поселка, исполняющий его обязанности.

4.1.4. Рассмотрение обращения считается окончанным, когда решены поставленные в нем вопросы, либо их решение невозможно, о чем сообщено заявителю.

4.1.5. Результаты рассмотрения предложений, заявлений и жалоб сообщаются гражданам, их подавшим, в обязательном порядке в письменной форме.

Вместе с сообщением о результатах рассмотрения обращения заявителю возвращаются поступившие от него подлинные документы. Подлинные документы, не имеющие отношения к рассматриваемому вопросу, возвращаются заявителю сразу. Данное правило не распространяется на подлинные экземпляры предложений, заявлений и жалоб граждан, а также на документы, которые подлежат направлению вместе с обращением для рассмотрения по принадлежности.

4.1.6. По окончании работы с обращением специалистом по работе с населением в электронном журнале заполняются все реквизиты учетно - регистрационной картотеки: ход исполнения, кем, когда и в какой форме дан ответ заявителю, дата ответа в организацию, переславшую письмо заявителя, срок рассмотрения (количество дней), отметки о контроле и окончательном разрешении предложения, заявления, жалобы.

4.1.7. Обращение, поступившее в администрацию поселка в соответствии с компетенцией подлежит обязательному рассмотрению. В случае необходимости должностное лицо администрации поселка, в компетенцию которого входит рассмотрение данного обращения, может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

#### V. Рассмотрение отдельных обращений граждан

5.1. Письменное обращение гражданина должно быть им подписано с указанием фамилии, имени, отчества и места жительства.

Обращение, не содержащее этих сведений, признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

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

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



5.4. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, не рассматривается о чем сообщается заявителю, направившему обращение.

5.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, глава поселка 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 поселка неоднократно. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.7. 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.

#### VI. Сроки рассмотрения письменного обращения

6.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию поселка, рассматривается в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

6.2. В исключительных случаях, а также в случае запроса необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в других органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, глава поселка вправе продлить срок рассмотрения обращения не более, чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6.3. Заявитель может обратиться с жалобой в случаях, если:

- нарушен срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушен срок предоставления муниципальной услуги;

- у заявителя требуют документы, не предусмотренные нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказано в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказано в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- затребовано с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- отказано органом, предоставляющим муниципальную услугу, должностным лицом, органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

6.4. Жалоба, предусмотренная п. 6.3., поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

6.5. Обращение (жалоба), содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

6.6. Обращение (жалоба), содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

6.7. В случае, если текст письменного обращения (жалобы) 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 (жалобы) сообщается гражданину,

направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

#### VII. Оформление ответа на обращение граждан

7.1. Ответы на обращения граждан подписывает глава поселка Шушенское и его заместители.

7.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению гражданина.

7.3. В ответе в краевые, районные органы власти должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из заявителей дан ответ.

7.4. Подготовки специального ответа не требуется, если по результатам рассмотрения обращения принят правовой акт (например, о выделении земельного участка, об оказании материальной помощи). Экземпляр копии данного правового акта направляется заявителю.

7.5. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы о возврате иных документов (их копий), они остаются в деле.

7.6. Ответы печатаются на бланках установленного образца. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона.

7.7. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

7.8. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом, возвращаются исполнителю для доработки.

7.9. После регистрации ответа специалист по работе с населением осуществляет его отправку. Отправление ответов без регистрации не допускается.

7.10. В случае если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, существенные для рассмотрения дела, исполнитель составляет справку о результатах рассмотрения обращения.

#### VIII. Личный прием граждан

8.1. Рассмотрение устных обращений граждан осуществляется при проведении личного приема граждан.

8.2. Личный прием проводит глава поселка, его заместители, начальники отделов администрации поселка по графику, утверждаемому главой поселка.

8.3. Личный прием граждан осуществляется по записи по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Правом на внеочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, Почетные граждане поселка Шушенское, ветераны и инвалиды боевых действий, инвалиды I и II групп и (или) их законные представители, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

8.4. Прием граждан осуществляется главой поселка, а во время его отсутствия – лицом, заменяющим его, в том же порядке.

8.5. Во время личного приема глава поселка вправе пригласить для присутствия на приеме должностное лицо администрации поселка.

8.6. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

8.7. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют 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.

8.8. При устном обращении граждан к специалистам администрации поселка к компетенции которых не относится решение поставленных вопросов, должностные лица обязаны разъяснить гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.9. Специалисты администрации поселка, проводившие прием граждан по личным вопросам, регистрируют устные обращения на карточках личного приема и протокольно отражают в специальных журналах, хранящихся непосредственно у них.

8.10. По окончании личного приема до сведения заявителя доводится решение или информация о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняется: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

8.11. Глава поселка, осуществляющий личный прием, по результатам рассмотрения обращений граждан может принять решение о постановке на контроль исполнения поручений.

8.12. Контроль за сроками исполнения поручений по обращению граждан к главе поселка осуществляет специалист по работе с населением, который направляет исполнителю напоминания об обращениях за десять дней до истечения срока рассмотрения.

8.13. Материалы с личного приема хранятся в течение пяти лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

8.14. Обращения граждан должны направляться должностным лицам и в организации, компетентные в принятии решения по обращению, не позднее, чем в семидневный срок со дня поступления в администрацию поселка.

8.15. Обращения граждан, по которым фактическое исполнение вопросов отложено до наступления конкретного срока, ставятся на контроль до окончательного разрешения.

#### IX. Требования к помещениям и местам, предназначенным для личного приема граждан

9.1. Помещения, предназначенные для приема граждан должны соответствовать Санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

9.2. При входе в кабинеты работников администрации поселка на видном месте должна быть размещена вывеска, содержащая информацию о режиме работы.

9.3. Места для проведения личного приема граждан оборудуются:

системой кондиционирования воздуха;

противопожарной системой и средствами пожаротушения;

системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

9.4. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудованы стульями, столами, обеспечены канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

Х. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

10.1. Глава поселка, заместители главы, начальники отделов осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

10.2. Специалист по работе с населением проводит ежеквартальный и годовой количественный учет и анализ характера обращений. По мере необходимости составляются аналитические справки за более короткий период времени и по конкретным вопросам, затрагиваемым в обращении граждан, а также по повторным и коллективным обращениям.