

**РЕСПУБЛИКА КРЫМ
КРАСНОПЕРЕКОПСКИЙ РАЙОН
АДМИНИСТРАЦИЯ
ИШУНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 28 декабря 2016 года

с.Ишунь

№ 457

Об утверждении Инструкции по работе
с обращениями граждан в администрации
Ишунского сельского поселения
Красноперекопского района Республики Крым

Во исполнение Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 02 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», администрация Ишунского сельского поселения

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Инструкцию по работе с обращениями граждан в администрации Ишунского сельского поселения Красноперекопского района Республики Крым (Приложение 1).

Председатель Ишунского сельского совета-
глава администрации сельского поселения

В.И.Рогова

ИНСТРУКЦИЯ
по работе с обращениями граждан в администрации
Ишунского сельского поселения
Краснопереконского района Республики Крым

I. Общие положения

1.1. Работа с обращениями граждан - одно из приоритетных направлений деятельности администрации Ишунского сельского поселения (далее – Администрация), призванное обеспечить соблюдение, защиту, а в необходимых случаях - восстановление нарушенных конституционных прав и законных интересов граждан.

1.2. Настоящая Инструкция (далее - Инструкция) разработана в целях повышения эффективности работы с обращениями граждан, устанавливает порядок регистрации, особенности рассмотрения письменных и устных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - обращения граждан), является нормативным документом, регламентирующим единый порядок работы с обращениями граждан в Администрации.

1.3. Работа по рассмотрению обращений граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", иным действующим законодательством Российской Федерации, регламентирующим это направление деятельности, а также соответствующими нормативными правовыми актами и законами Республики Крым, Уставом Ишунского сельского поселения, а также на основании настоящей Инструкции.

1.4. Рассмотрение обращений производится главой администрации Ишунского сельского поселения (далее – глава администрации), заместителем главы администрации в соответствии с действующим распределением обязанностей.

1.5. Должностные лица Администрации несут персональную ответственность за своевременность и полноту ответов заявителям по обращениям, находящимся у них на рассмотрении, исполнении. Сведения, содержащиеся в обращениях, 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.6. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его работнику или своему непосредственному руководителю, письменно уведомив об этом заведующего общим отделом или лицо, замещающее его в установленном порядке.

1.7. Работа с обращениями граждан включает: регистрацию обращений, поступивших в Администрацию, рассмотрение обращений граждан должностными лицами Администрации, направление обращений граждан для исполнения специалистам Администрации в соответствии с их компетенцией, подготовку письменных ответов на обращения граждан специалистами Администрации в пределах их компетенции, уведомление граждан в сроки, установленные законодательством, при направлении их обращений в другие организации по подведомственности или принадлежности, контроль за рассмотрением обращений граждан и выполнением принятых по ним решений, информационно-справочную работу по обращениям граждан, хранение обращений граждан и передачу их в архив, организацию личного приема граждан руководством Администрации и руководителями подразделений, подготовку отчетов по работе с обращениями граждан.

1.8. При рассмотрении обращений в Администрации граждане имеют право: в случае необходимости в подтверждение своих доводов прилагать к своему письменному обращению документы и материалы либо их копии, знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, обращаться с жалобой в административном и(или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации на принятые по их обращениям решения или на действия (бездействие) должностных лиц Администрации или ее подразделений в связи с рассмотрением их обращений, обращаться с заявлениями о прекращении рассмотрения их обращений.

II. Основные термины и понятия, используемые в Инструкции

2.1. При работе с обращениями граждан используются следующие основные термины:

а) **обращения граждан** – индивидуальные или коллективные заявления, предложения, жалобы, изложенные в письменной или устной форме

направленное в государственный орган, орган местного самоуправления;
б) **предложения** – обращения граждан, не связанные с нарушением их прав, направленные на улучшение порядка организации и деятельности государственных органов, органов местного самоуправления, их должностных лиц, на совершенствование правовой основы государственной и общественной жизни, развитие общественных отношений, улучшение экономических, социально-культурных и иных сфер деятельности на территории поселения;

в) **заявление** – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, о недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

г) **жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

д) **должностное лицо** – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;

е) **коллективные обращения** – обращения двух и более граждан в письменном виде, содержащие частный интерес, либо обращения граждан, принятые на митинге, собрании и подписанные организаторами и(или) участниками митинга или собрания, имеющие общественный характер;

ж) **повторное обращение** – обращение, поступившее от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или если автор обращения не удовлетворен данным ему ответом;

з) **письменные обращения граждан** – это обращения, поступившие на бумажном носителе от граждан лично, через почтовую связь, по факсу либо по информационным системам Ишунского сельского поселения, в том числе полученные из средств массовой информации, а также обращения, направленные на рассмотрение государственными и иными органами или уполномоченными должностными лицами,

и) **устные обращения граждан** – это обращения, которые излагаются во время личного приема руководителей Администрации,

к) **особый контроль** – контроль за обращениями граждан, имеющими особую общественную и социальную значимость для поселения, а также направленными на рассмотрение государственными органами либо их

должностными лицами, депутатами Госсовета Республики Крым, Ишунского сельского поселения с поручением сообщить им результаты рассмотрения обращений;

л) **общий контроль** – контроль за своевременным рассмотрением всех обращений граждан, поступивших непосредственно в Администрацию и зарегистрированных в установленном порядке;

м) **дополнительный контроль** – контроль за обращениями граждан, на которые даны промежуточные ответы, до вынесения и принятия необходимых мер для полного разрешения обращений.

III. Регистрация, порядок рассмотрения и сроки работы с письменными обращениями граждан

3.1. Письменное обращение гражданина, обратившегося в Администрацию, должно содержать:

- наименование – администрация Ишунского сельского поселения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо –
- должность соответствующего лица Администрации,
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина,
- почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения,
- суть предложения, заявления, жалобы,
- личную подпись и дату.

3.2. Обращения граждан, поступившие по почтовой, электронной, факсимильной связи в Администрацию и адресованные ее руководству, регистрируются через систему электронного документооборота в учетной карточке специалистом общего отдела, ответственным за работу с обращениями граждан.

Письменные обращения, как правило, регистрируются в день их поступления или в порядке очередности поступления обращений, но не позднее трех дней после их поступления.

Обращения граждан, полученные по электронной почте, распечатываются на бумажный носитель и регистрируются в установленном порядке.

3.3. До регистрации обращения специалист приемной направляет заявителя к специалисту администрации, в компетенцию которого входит решение вопросов, содержащихся в обращении.

Специалист администрации консультирует заявителя по интересующим его вопросам.

При необходимости, после полученной консультации обращение принимается к регистрации непосредственно специалистом общего отдела, ответственным за работу с обращениями граждан.

3.4. Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, возвращаются заявителям с предложением восполнить недостающие данные, а при необходимости с разъяснением, куда им для этого следует обратиться. При последующем поступлении обращения в Администрацию после устранения причин, препятствующих его рассмотрению, оно рассматривается как первичное и разрешается в соответствии с настоящей Инструкцией.

3.5. Обращения граждан, поступившие до 15.00, регистрируются датой текущего дня, а поступившие после 15.00 – датой рабочего дня, следующего за днем поступления.

3.6. При регистрации на обращениях граждан ставится штамп входящей корреспонденции Администрации, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

3.7. Входящий номер при регистрации состоит из индекса и порядкового номера обращения, например: №Б-08/02 (где б- означает первая буква фамилии человека, который обращается, 08 - порядковый номер обращения).

3.8. В карточку вносятся: фамилия, имя, отчество автора, - адрес (номер телефона), вид обращения, категория заявителя Ф.И.О. руководителя Администрации, которому обращение направлено для рассмотрения.

-краткое содержание обращения,

- ход рассмотрения обращения с указанием конкретных исполнителей, срока исполнения (дата переноса сроков), даты фактического исполнения и результата

3.9. На каждое обращение оформляется дело, которое включает в себя карточку документа, по итогам исполнения обращения – карточку сведений о документе, в которой отражена вся информация по рассмотрению обращения, а также вся корреспонденция, касающаяся переписки по определенному обращению. Дело оформляется специалистом ответственным за работу с обращениями граждан.

3.10. После регистрации обращения граждан направляются:

3.10.1. Главе администрации Ишунского сельского поселения: обращения граждан, имеющие особую общественную и социальную значимость для сельского поселения, обращения граждан, направленные на рассмотрение государственными органами либо их должностными лицами, депутатами Госсвета Республики Крым и Красноперекского районного совета, Ишунского сельского поселения, поставленные на особый контроль, значимые коллективные обращения граждан, обращения, направляемые по усмотрению заведующего отделом по работе с обращениями граждан. В соответствии с резолюцией главы администрации обращения граждан направляются для исполнения по компетенции.

3.10.2.Заместителю главы администрации: обращения граждан, направленные на рассмотрение государственными органами либо их должностными лицами, депутатами Госсвета Республики Крым и Красноперекского районного совета, Ишунского сельского поселения,

содержащие в себе серьезные проблемы, принципиальные вопросы и поставленные на общий контроль, обращения, в том числе коллективные, в соответствии с действующим распределением обязанностей между главой администрации Ишунского сельского поселения и его заместителями.

3.10.3. Служащим Администрации в соответствии с их компетенцией направляются обращения граждан.

3.11. На обращения граждан, требующие получения справочной информации, ответ готовит специалист Администрации сельского поселения по компетенции.

Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, направляются 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. Ответы заявителям на данные обращения направляются за подписью председателя сельского совета.

3.12. От главы администрации, его заместителя письменные обращения возвращаются к специалистам.

3.13. Обращения должны быть рассмотрены в течение 30 дней со дня их регистрации.

3.14.1. Главой администрации или его заместителем, специалистами Администрации при необходимости могут устанавливаться сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан.

3.14.2. В тех случаях, когда для рассмотрения обращений граждан необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены курирующим руководителем, но не более чем на 30 дней. Для этого ответственный исполнитель не позднее чем за 3 дня до истечения срока исполнения обращения представляет на имя курирующего руководителя соответствующую служебную записку и обязательно промежуточный ответ заявителю о продлении срока рассмотрения обращения с указанием срока направления ответа (производится соответствующая отметка в системе электронного документооборота). В данных документах обосновывается необходимость продления срока рассмотрения обращения.

3.15. Запрещается направлять жалобы на рассмотрение в тот государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если 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 суде.

3.16. Не рассматриваются по существу поставленных вопросов обращения,

особый порядок рассмотрения которых установлен федеральными конституционными законами или федеральными законами, а также обращения иностранных граждан и лиц без гражданства в случаях, когда иной порядок их рассмотрения предусмотрен международным договором или федеральным законодательством.

3.17. Обращения граждан по вопросам аренды имущества, строительства, реконструкции, перепланировки помещений, по вопросам признания граждан малоимущими, постановки в очередь на жилье, по присвоению, изменению адреса строения, участкам в связи с необходимостью подготовки по данным вопросам проектов правовых актов регистрируются в журналах регистрации согласно регламентов.

3.18. Порядок рассмотрения отдельных обращений: если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение по компетенции, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, 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, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Администрация вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Администрация 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 один и тот же орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение, обращения граждан, в которых обжалуются судебные решения, подлежат возврату автору обращения с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, 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, 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, в структурное подразделение Администрации либо соответствующему должностному лицу.

3.19. При поступлении в Администрацию повторных письменных обращений специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан, в обязательном порядке подбирается переписка по предыдущим обращениям.

3.20. Если рассмотрение письменного обращения поручается нескольким лицам, и в резолюции не указан ответственный исполнитель, то ответственным за подготовку ответа считается лицо, указанное в резолюции первым. Всем соисполнителям направляются копии писем. Соисполнители в адрес ответственного исполнителя направляют информацию в соответствии с компетенцией. Ответственный исполнитель согласно резолюции руководителя осуществляет контроль за своевременным представлением ему запрашиваемых материалов и их содержанием. При этом ответственность за своевременное и качественное представление информации ответственному исполнителю несут все исполнители, указанные в поручении.

IV. Организация личного приема граждан и проведение прямых телефонных линий руководством Администрации. Порядок работы с устными обращениями граждан.

4.1. Личный прием граждан и проведение прямых телефонных линий осуществляются главой администрации Ишунского сельского поселения и его заместителем в соответствии с утверждаемыми главой администрации графиками.

Личный прием граждан специалисты Администрации ведут в соответствии с Регламентом и графиком, утвержденными правовым актом администрации поселения.

4.2. Информация о днях и часах личного приема граждан и прямых телефонных линиях размещается на информационном стенде в административном здании сельского совета .

4.3. Запись на прием к главе администрации, его заместителю и формирование списка записавшихся на прием осуществляет специалист приемной Администрации с учетом содержания обращения гражданина и подведомственности разрешения поставленных в нем вопросов. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.3.1. До записи на прием к главе администрации и его заместителям специалист приемной направляет гражданина к специалисту администрации, в компетенции которого находится решение вопросов, содержащихся в обращении.

4.3.2. Специалист администрации консультирует гражданина по интересующим его вопросам.

4.3.3. При обращении, в котором отсутствуют сведения, достаточные для его разрешения, гражданину предлагается восполнить недостающие данные, а при необходимости даются разъяснения, куда ему для этого следует обратиться.

4.3.4. При необходимости, после консультации, данной специалистом администрации, гражданина записывают на прием к главе администрации, его заместителям.

4.4. Организация личного приема граждан и проведение прямых телефонных линий главой администрации возлагается на заместителя председателя сельского совета.

Прием граждан осуществляется в рабочих кабинетах соответствующих руководителей Администрации в порядке очереди.

4.4.1. Заместитель председателя сельского совета : изучает действительное состояние дел по поднимаемым вопросам, запрашивают в соответствующих службах информацию о возможности их положительного решения или аргументированного разъяснения причин отказа, обеспечивает знакомство руководителей с существом вопросов и выясненными обстоятельствами.

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

4.6. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

4.7. Должностное лицо, ведущее личный прием граждан или участвующее в прямой телефонной линии, принимает решение о порядке разрешения поставленных гражданином вопросов и о постановке на контроль исполнения поручения по результатам рассмотрения обращения гражданина. Если поставленные посетителем вопросы не входят в компетенцию Администрации, гражданину разъясняется право и порядок обращения в соответствующие компетентные органы.

4.8. Устные обращения граждан снимаются с контроля руководителями, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы заявителям в письменной или устной форме.

V. Организация работы с обращениями граждан, поступившими по телефону в Администрацию

5.1. Обращение гражданина по телефону в Администрацию фиксируется в соответствующем журнале в приемной Администрации и принимается к рассмотрению, при условии сообщения гражданином следующих данных: фамилия, имя, отчество , адрес регистрации и проживания, номер телефона,

содержание обращения, иная справочная информация.

5.2. Для оперативного решения поставленных гражданином вопросов по телефону и принятия соответствующих мер специалисты Администрации при необходимости обращаются в подразделения Администрации, муниципальные предприятия, учреждения, иные организации, расположенные на территории Ишунского городского поселения, за получением необходимой информации. О результатах рассмотрения обращения заявителю сообщается по телефону.

5.3. Должностное лицо, давшее поручение, или заведующий общим отделом имеют право снять с контроля обращения граждан, поступившие по телефону.

VI. Осуществление контроля за рассмотрением обращений граждан

6.1. Контроль за исполнением обращений граждан включает в себя:

6.1.1. постановку обращений на контроль,

6.1.2. введение информации о сроках исполнения обращений в соответствии с резолюциями должностных лиц, давших поручения, в электронную базу данных обращений граждан, отслеживание сроков, еженедельное информирование исполнителей о сроках исполнения обращений граждан,

6.1.3. систематический анализ выполнения сроков разрешения устных и письменных обращений, доведение информации до руководства Администрации,

6.1.4. изучение и анализ причин нарушения сроков исполнения обращений,

6.1.5. организацию методической помощи, индивидуальной работы с исполнителями, выработку управленческих решений, направленных на совершенствование работы с обращениями граждан,

6.1.6. обобщение и анализ результатов исполнения обращения граждан,

6.1.7. контроль за качеством, своевременностью ответа заявителю,

6.1.8. снятие исполненных обращений с контроля.

6.2. Для обеспечения своевременного исполнения все обращения граждан ставятся на общий контроль.

6.3. Обращения граждан, поступившие из органов и от должностных лиц, указанных в п.п. 3.8.1. настоящей Инструкции, с поручением сообщить им результаты рассмотрения обращений, ставятся на особый контроль.

6.4. Решение о постановке обращений на особый контроль может быть принято также главой администрации, его заместителем.

6.5. Решение о продлении контроля, снятии с контроля письменного обращения принимают должностные лица, поставившие то или иное обращение на контроль, либо лица, исполняющие их обязанности в установленном порядке.

6.6. Организацию контроля за своевременным разрешением обращений граждан, поступивших в Администрацию, осуществляют специалисты в соответствии с их должностными обязанностями.

6.7. Контроль может осуществляться и в случаях, когда после полного рассмотрения поставленных в письменных обращениях вопросов необходимо получить дополнительную информацию о фактических обстоятельствах дела от соответствующих государственных органов или органов местного самоуправления (за исключением судов, органов прокуратуры и органов предварительного следствия).

VII. Порядок подготовки ответов на обращения граждан и снятия их с контроля

7.1. Ответ на обращение гражданина должен содержать: информацию о том, откуда поступило обращение или по чьему поручению рассмотрено, например: «Ваше письмо, поступившее из администрации Президента Российской Федерации, рассмотрено по поручению главы администрации Ишунского сельского поселения», информацию по каждому вопросу, если заявитель ставит их несколько в своем обращении, данные о результатах проверки всех перечисленных в обращении фактов (с четким указанием, подтвердились ли факты, в случае подтверждения фактов необходимо представить информацию о принятых мерах по устранению нарушений), аргументированные разъяснения со ссылками на законодательство в случае отказа в рассмотрении обращения или невозможности решения затрагиваемых вопросов.

7.2. Ответ на обращение готовится исполнителем строго по резолюции руководителя, рассмотревшего обращение, при этом в ответе должны быть даны разъяснения по всем вопросам, поставленным заявителем.

7.3. Ответ заявителю готовится за подписью руководителя, который наложил резолюцию по исполнению конкретного обращения. Исполнитель готовит проект письма-ответа не позднее, чем за 3 дня до окончания установленного срока, представляет его для согласования заведующему общим отделом, затем на подпись руководителю.

7.4. В случае неисполнения резолюции руководителя, отсутствия ответов на все поставленные вопросы, надлежащего исполнения поручения, небрежного оформления или других замечаний, подготовленный проект ответа возвращается исполнителю на доработку без продления срока исполнения документа.

7.5. Ответы на обращения, подписанные главой администрации, его заместителями, регистрируются и направляются заявителям. Регистрация ответов осуществляется в электронной регистрационно-контрольной карточке обращения. Ответам присваивается порядковый номер в пределах данного информационного массива, проставляется дата. Вторые экземпляры ответов вкладываются в дела.

7.6. Решение о снятии обращения с контроля либо о продлении сроков его рассмотрения принимается руководителем (либо лицом его заменяющим), поставившим документ на контроль и принимавшим решение об исполнении.

7.7. Обращение гражданина, на которое дан промежуточный ответ, с контроля не снимается, а ставится на дополнительный (долгосрочный) контроль до выполнения работ, указанных в ответе или вынесения решения и принятия необходимых мер для полного разрешения обращения. В этом случае на подлиннике обращения (карточки личного приема, поручения) ставится виза руководителя «На дополнительный контроль» подписывается руководителем собственноручно с проставлением даты.

7.8. Обращение гражданина считается рассмотренным, если автору дан устный или письменный ответ на все поставленные в нем вопросы. В ответах не допускается: взаимоисключающая по содержанию информация, формальный подход к решению поставленных вопросов, отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков, отсутствие аргументов, если заявитель получает отказ.

7.9. Датой снятия с контроля является дата отправки ответа гражданину, контролирующим органам, направившим обращение.

VIII. Отчетность. Анализ обращений граждан

8.1. Обращения граждан и содержащиеся в них критические замечания систематически анализируются и обобщаются в целях улучшения организации работы с обращениями граждан, повышения эффективности деятельности Администрации.

IX. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

9.1. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан, представление руководству Администрации отчетов по итогам работы с обращениями граждан в сроки, установленные в п.п. 8.3. настоящей Инструкции, несет председатель сельского совета.

9.2. Ответственность за оперативное рассмотрение, представление обращений граждан, в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей Инструкции, несут должностные лица и специалисты Администрации в соответствии с действующим законодательством.

9.3. Ответственность за своевременную регистрацию обращений граждан несет заместитель и председатель сельского совета.

9.4. Персональная ответственность за несоблюдение сроков исполнения обращений, отсутствие полноты рассмотрения вопросов, принятие необоснованного, незаконного решения, представление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), за несвоевременное представление проектов письма-ответа или промежуточного ответа (уведомления о продлении сроков рассмотрения) на

обращение, оформление его ненадлежащим образом, потерю документов, возлагается на исполнителя.