

Приложение
к распоряжению Главы
сельского поселения Красный Яр
муниципального района
Красноярский
от 27.03.2017 № 25
(ред. № 28 от 20.05.2024 года, в
ред. № 39 от 21.07.2026 года)

ПОРЯДОК

работы с обращениями граждан, поступившими в Администрацию сельского поселения Красный Яр муниципального района Красноярский Самарской области

I. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан, поступившими в Администрацию сельского поселения Красный Яр муниципального района Красноярский Самарской области (далее - Порядок), разработан в целях своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, поступивших в Администрацию сельского поселения Красный Яр муниципального района Красноярский Самарской области (далее – Администрация), определяет сроки и последовательность действий при организации работы по рассмотрению обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Администрации.

1.2. Работа с обращениями граждан в Администрации ведется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.3. Рассмотрение обращений осуществляется Главой сельского поселения Красный Яр, заместителем Главы сельского поселения Красный Яр, а также сотрудниками Администрации и руководителя муниципальных казенных учреждений сельского поселения Красный Яр в соответствии с компетенцией.

1.4. Обращение гражданина (далее - обращение), поступившее в Администрацию в соответствии с компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению. По решению Главы сельского поселения Красный Яр, заместителя Главы сельского поселения Красный Яр, руководителей МКУ обеспечивается рассмотрение обращения с выездом на место.

1.5. Сотрудники Администрации, участвующие в рассмотрении обращений, обеспечивают обработку и хранение персональных данных обратившихся в Администрацию граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

II. Направление, регистрация и сроки рассмотрения обращения

~~2.1. Обращение может быть доставлено непосредственно заявителем, поступить по почте (446370, Российская Федерация, Самарская область, Красноярский район, с. Красный Яр, Комсомольская, д.90), электронной почте (adm-krasn-yar@yandex.ru), посредством факсимильной связи (8 (84657) 2-20-81), интернет-приёмной на официальном сайте администрации в сети интернет <http://www.kryarposelenie.ru/>, извлечено из почтового ящика Администрации.~~

~~2.1. Обращение может быть доставлено непосредственно заявителем, поступить по почте (446370, Российская Федерация, Самарская область, Красноярский район, с. Красный Яр, Комсомольская, д.90), электронной почте (adm-krasn-yar@yandex.ru), посредством факсимильной связи (8 (84657) 2-20-81), интернет-приёмной на официальном сайте администрации в сети интернет <http://www.kryarposelenie.ru/>, извлечено из почтового ящика Администрации, а также может быть направленно с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал). (п. 2.1. в ред. № 28 от 20.05.2024)~~

2.1. Обращение может быть направлено заявителем обращение гражданина (далее - обращение) в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной

информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено настоящим Федеральным законом), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления (в ред. № 39 от 21.07.2026 года).

2.2. Обращения, указанные в п. 2.1 настоящего Порядка, принимаются ведущим специалистом приёмной Администрации (далее – ведущий специалист), и регистрируются в течение трех дней с момента поступления обращений в Администрацию.

2.2.1. Обращения, поступившие для организации рассмотрения в органы Администрации (МКУ), регистрируются уполномоченным сотрудником органа Администрации, ответственным за делопроизводство, в течение трех дней с момента поступления в орган Администрации.

2.3. Письменные обращения или обращения в форме электронного документа рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения, если иное не предусмотрено настоящим Порядком.

2.4. Ответы на обращения, поступившие для рассмотрения из Администрации Президента Российской Федерации, готовятся исполнителями в течение 10 дней со дня их регистрации в Администрации, если не установлен более короткий срок рассмотрения обращения.

2.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного подпунктом 2 пункта 3.1 настоящего Порядка, Глава сельского поселения Красный Яр муниципального района Красноярский

вправе продлить срок рассмотрения поступивших обращений на срок не более чем на 30 дней. В этом случае гражданин уведомляется исполнителем о продлении срока рассмотрения его обращения.

III. Рассмотрение обращения

3.1. Глава сельского поселения Красный Яр муниципального района Красноярский, заместители Главы сельского поселения Красный Яр муниципального района Красноярский, сотрудники Администрации:

1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

4) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

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

6) уведомляют гражданина о продлении срока рассмотрения поступившего от него обращения.

3.2. Зарегистрированные обращения граждан направляются ведущим специалистом в приемной, на рассмотрение Главе сельского поселения Красный Яр муниципального района Красноярский.

3.3. Глава сельского поселения Красный Яр муниципального района Красноярский дает указания непосредственным исполнителям для подготовки ответа гражданам в установленные законом сроки. При назначении нескольких исполнителей исполнитель, указанный в списке первым, либо отмеченный отметкой «созыв», является ответственным лицом, подготавливающим обобщенный ответ (далее - ответственный исполнитель).

3.4. Проект ответа на обращение представляется исполнителем на подпись Главе сельского поселения Красный Яр муниципального района Красноярский не позднее чем за 5 календарных дней до истечения 30-дневного срока рассмотрения обращения, если иной срок не установлен Главой сельского поселения Красный Яр муниципального района Красноярский.

Блок – схема организации рассмотрения обращений граждан, поступивших на рассмотрение Главы сельского поселения Красный Яр муниципального района Красноярский, приведена в приложении к настоящему Порядку.

3.5. Ответственность за качество и сроки подготовки ответов несут сотрудники, которым поручено рассмотрение обращений.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением письменных обращений, состоящих на контроле исполнения, осуществляет ведущий специалист в приемной администрации.

3.6. Глава сельского поселения Красный Яр муниципального района Красноярский рассматривает подготовленный проект ответа с пакетом документов и принимают решение о его подписании либо возвращении проекта на доработку.

3.7. При рассмотрении проекта ответа Глава сельского поселения Красный Яр муниципального района Красноярский сотрудники администрации осуществляют контроль по существу выполнения всех поручений, содержащихся в резолюции, и наличия в ответе информации по существу всех вопросов, содержащихся в обращении.

3.8. Если поручения, содержащиеся в проекте ответа, выполнены не в полном объеме и (или) имеются замечания по тексту проекта ответа, то документ возвращается ответственному исполнителю на доработку до истечения контрольного срока.

3.9. Ответ на обращение подписывается Главой сельского поселения Красный Яр муниципального района Красноярский, либо уполномоченным заместителем Главы сельского поселения Красный Яр муниципального района Красноярский, либо уполномоченным лицом Администрации.

~~3.10. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, направляется в форме отсканированного электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.~~

3.10. 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, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на [Едином портале](#) при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. (п. 3.10. в ред.№ 28 от 20.05.2024)

3.11. При необходимости продления контрольного срока в случаях,

указанных в 2.5. настоящего Порядка, исполнитель направляет служебное письмо о продлении срока Главе сельского поселения Красный Яр муниципального района Красноярский, заместителю Главы сельского поселения Красный Яр муниципального района Красноярский с обоснованием необходимости продления контрольного срока исполнения.

3.12. Рассмотренное письменное обращение гражданина и зарегистрированный ответ снимаются с контроля после направления ответа почтой с регистрацией ответа в реестре почтовых отправлений, либо направления ответа по электронной почте (если обращение поступило в форме электронного документа). Подготовленные по обращению материалы оформляются в дело согласно номенклатуре дел.

IV. Личный прием граждан

4.1. Глава сельского поселения Красный Яр муниципального района Красноярский, заместители Главы сельского поселения Красный Яр муниципального района Красноярский проводят личный прием граждан согласно графику, утвержденному Главой сельского поселения Красный Яр муниципального района Красноярский, с указанием даты, времени и места проведения приема граждан. Информация о дате, времени и месте проведения приема граждан Главой сельского поселения Красный Яр муниципального района Красноярский, заместителями Главы сельского поселения Красный Яр муниципального района Красноярский, специалиста администрации находится в приемной, а также размещается на официальном сайте Администрации сельского поселения Красный Яр.

4.2. Запись на прием к Главе сельского поселения Красный Яр муниципального района Красноярский, заместителям Главы сельского поселения Красный Яр муниципального района Красноярский производится в приемной в журнале предварительной записи на личный прием при личном

обращении заявителя либо по телефону. Дата и время приема сообщаются заявителю при обращении.

4.3. Специалист приемной либо ответственный сотрудник органа Администрации оформляет карточку личного приема гражданина, где указывает необходимую информацию о гражданине, в том числе фамилию, имя, отчество гражданина, почтовый адрес, содержание устного обращения, дату обращения.

4.4. Специалист приемной совместно со специалистами, ответственными за подготовку вопросов, с которыми обратились граждане, не позднее одного рабочего дня до даты приема подготавливают для Главы сельского поселения Красный Яр муниципального района Красноярский, заместителя Главы сельского поселения Красный Яр муниципального района Красноярский список граждан, записавшихся на личный прием, а также документы и информацию по заявленным вопросам.

При необходимости специалист приемной может запрашивать по обращению граждан информацию у специалистов Администрации - с указанием сроков исполнения, в том числе в электронном виде с использованием электронной почты.

Сотрудники Администрации обязаны предоставить в приемную запрошенную информацию в пределах установленных сроков в электронном виде с использованием электронной почты или на бумажном носителе, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

Документы, удостоверяющие личность, а также документы и материалы, подтверждающие доводы по обращению, представляются гражданином самостоятельно в день приема.

4.5. Глава сельского поселения Красный Яр муниципального района

Красноярский, заместители Главы сельского поселения Красный Яр муниципального района Красноярский, специалисты Администрации принимают граждан в порядке очередности, соответствующей очередности прибытия гражданина на прием.

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.

Письменные ответы на обращения, поступившие в ходе личного приема Главы сельского поселения Красный Яр муниципального района Красноярский, даются за подписью Главы сельского поселения Красный Яр муниципального района Красноярский.

4.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

4.7. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

V. Порядок работы с устными обращениями граждан

5.1. Устные обращения граждан, в том числе поступившие по телефону приемной или по специально организованному телефону «Горячей линии» по вопросам противодействия коррупции, принимаются соответственно специалистом приемной и уполномоченным сотрудником Администрации в

часы работы Администрации. Порядок функционирования телефона «Горячей линии» по вопросам противодействия коррупции установлен Регламентом, утвержденным постановлением администрации сельского поселения Красный Яр муниципального района Красноярский от 14.04.2015 № 110.

5.2. На устные обращения граждан, в том числе телефонные обращения граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, даются ответы в устной форме.

5.3. Сотрудники Администрации консультируют граждан по вопросам, входящим в их компетенцию, а также дают разъяснения, в какие государственные органы, органы местного самоуправления и организации, находящиеся в ведомственном подчинении Администрации необходимо обратиться для решения поставленных в обращении вопросов.

VI. Обращения граждан, поступившие в ходе проведения собраний и конференций трудовых коллективов и встреч с населением

6.1. На устные обращения граждан к Главе сельского поселения Красный Яр муниципального района Красноярский поступившие в ходе проведения собраний и конференций трудовых коллективов и встреч с жителями сельского поселения Красный Яр, даются разъяснения в устной форме. Обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, передаются Главой сельского поселения Красный Яр муниципального района Красноярский на следующий день после проведения собраний, конференций и встреч в письменном или устном виде в приемную для дальнейшей работы и ответа заявителям.

6.2. Устные обращения граждан, поступившие к Губернатору Самарской области либо Главы муниципального района Красноярский в ходе встреч с населением на территории сельского поселения Красный Яр, и направленные

для рассмотрения в Администрацию сельского поселения Красный Яр, должны рассматриваться с выездом на место при непосредственном участии заявителя либо в ходе личного приема должностных лиц Администрации сельского поселения Красный Яр, в укороченные сроки (15 дней).

VII. Контроль за обеспечением порядка рассмотрения обращений

7.1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями осуществляется в целях своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

7.2. Контроль за исполнением обращений включает:

- а) постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- б) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- в) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- г) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- д) снятие обращений с контроля.

7.3. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется ведущим специалистом приемной Администрации - ответственным исполнителем и соисполнителем.

7.4. Ведущим специалистом приемной Администрации осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.5. В ходе осуществления такого контроля ведущим специалистом приемной Администрации приемной имеют право:

а) запрашивать у исполнителей и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;

б) знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;

в) вносить соответствующим сотрудникам предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.

7.6. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля ведущим специалистом приемной Администрации после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам, направившим обращения граждан с контролем исполнения.

Датой снятия обращения с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданину, направившему обращение.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

7.7. Должностное лицо Администрации должно регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

7.8. Ведущий специалист приемной Администрации проводит информационно-аналитическую работу по обращениям граждан, в т.ч. информирует исполнителей о контрольных сроках рассмотрения обращений.

7.9. Подготовка отчетов, аналитических, обзорных и информационных материалов осуществляется с целью изучения проблем населения, выявления

причин, вызывающих обращения граждан по наиболее значимым вопросам.

*Приложение
к порядку работы с
обращениями граждан,
поступивших в администрацию
сельского поселения Красный Яр*

БЛОК-СХЕМА
организации рассмотрения обращений граждан
в администрации сельского поселения Красный Яр

