

АДМИНИСТРАЦИЯ ХУЛАНДОЙСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ШАРОЙСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА

ЧЕЧЕНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

НОХЧИЙН РЕСПУБЛИКИН ШАРОЙН МУНИЦИПАЛЬНИ К1ОШТАН ХУЛАНДОЙН ЮЬРТАН АДМИНИСТРАЦИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  № \_\_\_\_\_\_

с. Хуландой

**Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Хуландойского сельского поселения Шаройского муниципального района**

 В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Закона Чеченской Республики от 05.07.2006г. №12-РЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике»

1. Утвердить прилагаемую [Инструкцию](#P32) о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Хуландойского сельского поселения Шаройского муниципального района (далее - Инструкция).

 2. Контроль над выполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

 3. Настоящее распоряжение вступает в силу со дня его подписания.

Глава администрации И.М. Персилов

**ИНСТРУКЦИЯ**

**О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ ХУЛАНДОЙСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ШАРОЙСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**I. Общие положения**

 1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших Главе администрации Хуландойского сельского поселения Шаройского муниципального района в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных (далее - письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане) Главой администрации Хуландойского сельского поселения Шаройского муниципального района.

 2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Конституцией Чеченской Республики, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Закона Чеченской Республики от 05.07.2006г. №12-РЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике», иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Чеченской Республики, Положением администрации Хуландойского сельского поселения Шаройского муниципального района, Инструкцией по делопроизводству администрации Хуландойского сельского поселения Шаройского муниципального района, а также настоящей Инструкцией.

 3. Граждане имеют право обращаться к Главе администрации Хуландойского сельского поселения Шаройского муниципального района;

 1) в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);

 2) в форме электронного документа;

 3) лично (на личных приемах);

 4) устно (по телефону).

**II. Прием, учет и первичная обработка**

**письменных обращений граждан**

 4. Письменные обращения граждан, поступившие на имя Главы администрации Хуландойского сельского поселения, подлежат обязательному рассмотрению. Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: почтовый индекс 366413, с. Хуландой, Шаройский муниципальный район, Чеченская Республика.

 Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: admhulando@mail.ru

Тел: 8(928) 9536984.

 5. Рассмотрение обращений граждан является обязанностью Главы администрации, или по его письменному поручению - других должностных лиц в пределах их компетенции. Глава администрации несет персональную ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан.

 6. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими Главе администрации прием, учет и первичную обработку поступивших в администрацию письменных обращений граждан осуществляет специалист 1-разряда (управделами) администрации Хуландойского сельского поселения Шаройского муниципального района.

 7. Письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, в целях обеспечения безопасности подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверт (пакет) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств.

 8. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Чеченской Республики от 05.07.2006г. №12-РЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике», реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

 9. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

 1) наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

 2) свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

 3) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения. Излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

 10. Обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Закона Чеченской Республики от 05.07.2006г. №12-РЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике» и настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

 1) свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

 2) адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

 3) почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

 Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

 11. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни 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. Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию администрации, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

 12. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению Главы администрации Хуландойского сельского поселения.

 13. Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части обращения пометку "Лично", рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

 14. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

 1) в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес (или адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ. 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;

 2) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение 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;

 3) 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.

 15. Глава администрации, либо уполномоченное им лицо, 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.

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

 17. Если в письменном обращении граждан содержатся вопросы, на которые, им неоднократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава администрации, либо уполномоченное им лицо, 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 государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

 18. 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 или соответствующему должностному лицу.

 19. Подготовка ответов на письменные обращения граждан по вопросам, касающимся разъяснения нормативных правовых актов администрации, осуществляется соответствующим структурным подразделением администрации, разработавшим правовой акт.

 20. Подготовка отзывов на жалобы граждан, связанные с обжалованием в суде действий или решений должностных лиц администрации, обусловленных рассмотрением их обращений, осуществляется должностным лицом администрации, принимавшим обжалуемое решение (совершал обжалуемое действие или бездействие). Письменные отзывы в суд на жалобы граждан (истцов) готовятся с учетом сроков, указанных в судебных повестках.

 **III. Регистрация письменных обращений граждан**

 21. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в администрацию. Регистрация производится в журнале регистрации обращений граждан на имя Главы администрации Хуландойского сельского поселения Шаройского муниципального района.

 22. При регистрации письменных обращений граждан определяется их тематическая принадлежность. Специалист 1- разряда (управделами) администрации, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов, направляет письменное обращение Главе администрации Хуландойского сельского поселения.

 23. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом 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 соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

 Жалобы граждан на результаты рассмотрения письменных обращений, действия (бездействие) должностных лиц администрации в связи с рассмотрением обращений направляются Главе администрации Хуландойского сельского поселения.

 24. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. Обращения одного и того же гражданина, поступающие в течение календарного года, регистрируются под одним номером. Многократными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы. Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным.

 25. При регистрации в журнале письменных обращений граждан (приложение №1), в которое заносится информация о поступившем обращении:

 1) номер и дата поступления обращения;

 2) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина. При регистрации коллективных письменных обращений граждан в журнал заносится первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа;

 3) почтовый адрес или адрес электронной почты;

 4) тема обращения;

 5) отметка о рассмотрении обращения

 6) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения.

 6) подпись о получении документа

 25.1. Если письменное обращение поступило в форме электронного документа, документ распечатывается и регистрируется в журнале обращений граждан, после рассмотрения данного обращения, ответ на обращение перенаправляется на указанный адрес, который указан в обращении.

 26. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы администрации, 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, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

 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.

 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, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в [подпункте 2 пункта 14](#P82) настоящей Инструкции.

 27. Если письменное обращение гражданина поступило из Администрации Главы и Правительства Чеченской Республики, Парламента Чеченской Республики, Схода граждан Хуландойского сельского поселения Шаройского муниципального района, иных государственных органов, в регистрационном журнале указывается соответствующий орган.

 28. Регистрация обращений депутатов всех уровней, к которым прилагаются письма граждан или в которых идет речь об обращениях граждан, осуществляется в аналогичном порядке.

 29. На первой странице письменного обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

 30. Если обращение направляется в соответствующие органы государственной власти Шаройского муниципального района, органы местного самоуправления Шаройского муниципального района, автору обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется уведомление о том, кому и куда направлено его обращение.

 31. Письменные обращения после регистрации передаются Главе администрации для резолюции.

**IV. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений**

**граждан, организация контроля за их рассмотрением**

 32. Письменные обращения граждан, поступившие в администрацию и относящиеся к компетенции Главы администрации Хуландойского сельского поселения, согласно Федеральному закону от 02.05.2006г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Закона Чеченской Республики от 05.07.2006г. №12-РЗ «О порядке рассмотрении обращений граждан в Чеченской Республики», рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, за исключением письменных обращений, поступивших Главе администрации Хуландойского сельского поселения и содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, которые рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации.

 33. Глава администрации в пределах своей компетенции принимает все необходимые меры, по разрешению поставленных в обращении вопросов. Организует всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивает, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы у должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), привлекает экспертов, организует выезд на место.

 Если вопросы, поставленные в письменном обращении, не входят в компетенцию Главы администрации Хуландойского сельского поселения, то обращение в течение двух дней перенаправляется с сопроводительным письмом за подписью Главы администрации, в учреждение в компетенцию которых входит рассмотрение данного вопросам с уведомлением заявителю о том, что обращение переадресовано в другое учреждение для рассмотрения.

 34. Предложения, заявления и жалобы граждан, поступающие из средств массовой информации, а также опубликованные в печати материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, рассматриваются на общих основаниях и в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"., Закона Чеченской Республики от 05.07.2006г. №12-РЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике».

 35. Граждане имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения их обращений, 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. Также им могут быть выданы копии письменных ответов, поступивших из государственных органов, органов местного самоуправления в связи с их предыдущими письменными обращениями, копии письменных ответов (уведомления) о результатах рассмотрения их обращений в администрации, если указанные письменные ответы не были получены гражданами по независящим от них обстоятельствам.

 36. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу Глава администрации, либо уполномоченное им на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

 37. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимают Глава администрации.

 38. Обращения, которые были направлены Главе администрации, передается исполнителю в соответствии с резолюцией. Если в резолюции Главы администрации указаны несколько фамилий исполнителей, то оригинал обращения передается должностному лицу, чья фамилия значится первой, а остальным направляются копии обращения.

 39. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляет специалист 1- разряда (управделами) администрации. Обращения граждан с резолюцией Главой администрации снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения Главой администрации.

**V. Формирование дел с обращениями граждан**

 40. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения хранятся в администрации Хуландойского сельского поселения, до передачи документов в муниципальный архив.

 41. В папку "Обращения граждан, поступивших на имя главы администрации Хуландойского сельского поселения Шаройского муниципального района " вкладываются:

 1) подлинник письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию) ксерокопия обращения;

 2) сопроводительный лист (аннотация);

 3) резолюция должностного лица либо уполномоченного на то лица;

 4) копия уведомления заявителя о передаче его обращения на рассмотрение;

 5) письмо о продлении рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

 6) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

 42. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в администрации в соответствии с утвержденной номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

**VI. Личный прием граждан**

 43. Личный прием граждан в администрации Хуландойского сельского поселения проводится в соответствии с графиком приема граждан Главой администрации.

Начало проведения приема с 10:00 до 16:00

 44. Запись граждан на личный прием к Главе администрации Хуландойского сельского поселения осуществляет специалист 1- разряда (управделами) администрации.

 45. Обращения граждан о личном приеме Главы администрации, поступившие в администрацию - по телефону 8(928) 888-26-26, регистрируются в [журнале](#P493) учета устных обращений граждан (приложение № 3). Гражданину разъясняется порядок записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного документа.

 46. Специалист 1- разряда (управделами) администрации вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам для доклада Главе администрации Хуландойского сельского поселения. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Главы администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

 47. О дате, времени и месте проведения личного приема Главы администрации, заявителю сообщается к специалисту 1- разряда (управделами) администрации.

49. Глава администрации, ведет личный прием граждан в единый день приема без предварительной записи в порядке очередности в своем служебном помещении (кабинете).

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

 49. Глава администрации при необходимости проводит выездные приемы граждан поселения.

 50. В день проведения личного приема граждан Главой администрации, специалист 1 - разряда (управделами) администрации заполняет [карточки](#P528) личного приема граждан (приложение №4) и заносит в журнал регистрации.

 51. Непосредственно перед личным приемом граждан проводится необходимая организационно-техническая подготовка:

 1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;

 2) регистрация граждан;

 3) подготовка информации по обращениям (в том числе повторным).

Специалист 1-разряда (управделами) администрации Хуландойского сельского поселения, консультирует граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливают очередность приема, учитывая состояние здоровья обратившихся граждан, удаленность места проживания от районного центра, дату и время обращения.

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

 53. 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 в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" Закона Чеченской Республики от 05.07.2006г. №12-РЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республики», сроки.

 54. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Закона Чеченской Республики от 05.07.2006г. №12-РЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Чеченской Республике» и настоящей Инструкцией. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит компетенцию администрации или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

 56. Глава администрации, осуществляющий личный прием граждан, принимает решение по рассмотрению поставленных вопросов.

**VII. Прием граждан работниками**

**Общего отдела администрации**

 57. Прием граждан специалист 1- разряда (управделами) администрации осуществляется в соответствии с Положением и должностными инструкциями муниципальных служащих, ежедневно в администрации без предварительной записи в порядке очередности.

 58. Для ознакомления граждан с информационными материалами в администрации Хуландойского сельского поселения в здания администрации оборудуются места для информирования, которые оснащаются:

 1) информационными стендами;

 2) стульями и столами для оформления документов;

 59. На информационном стенде в администрации Хуландойского сельского поселения, предназначенном для приема граждан, на официальном сайте администрации размещается следующая информация:

 1) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих правоотношения, связанные с реализацией гражданами права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления;

 2) порядок и время приема граждан Главой администрации.

 3) порядок рассмотрения обращений и информирования о ходе рассмотрения обращений граждан;

 4) фамилия, имя и отчество руководителя подразделения или иного должностного лица, к полномочиям которых отнесены организация приема граждан, а также номер телефона, по которому можно получить информацию справочного характера;

 5) обзоры обращений граждан, а также обобщенная информация о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах.

 60. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону, специалист 1-разряда администрации подробно, в вежливой форме консультируют обратившихся по интересующим их вопросам, дает разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностного лица администрации и порядке обращения к ним.

 Граждане информируются:

 1) о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

 2) о переадресации обращения в администрации сельских поселений или в организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

 3) о продлении сроков рассмотрения обращения, с указанием оснований.

 Консультации предоставляются по вопросам:

 1) требований к оформлению письменного обращения;

 2) мест и времени проведения личного приема граждан должностным лицом администрации;

 3) порядка проведения личного приема должностным лицом администрации;

 4) порядка и сроков рассмотрения обращений;

 5) порядка обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения. Консультации предоставляются при обращении гражданина лично, с использованием телефонной связи и информационных систем общего пользования. Консультации общего характера (о местонахождении, графике работы, требуемых документах) могут предоставляться с использованием средств автоинформирования.

 61. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности служащего, принявшего телефонный звонок.

 Ответы и разъяснения на устные обращения граждан даются, как правило, в день обращения. Если дать ответ (разъяснение) в день обращения не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается разъяснение о порядке и сроке получения ответа.

 62. При невозможности специалиста 1- разряда (управделами), самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован Главе администрации Хуландойского сельского поселения.

 63. Специалист 1- разряда (управделами) вправе предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

 64. На втором экземпляре письменного обращения или ксерокопии обращения (при наличии), специалист 1- разряда (управделами) администрации проставляет регистрационный штамп, расписывается в получении и указывает дату принятия обращения.

**VIII. Организация работы с обращениями граждан,**

**поступившими по горячему телефону справочной телефонной**

 65. Номер горячий линии 8(928)953-69-84, работает в администрации в рабочие дни с 9-00 до 18- После 18-00, в выходные и праздничные дни - в режиме автоматического приема обращений.

 66. Обращения граждан, поступившие по горячему телефону (в том числе и режиме автоматического приема), фиксируются в [журнале](#P493) учета устных обращений граждан (приложение №3).

**IX. Составление учетно-контрольной и отчетно-аналитической**

**информации по обращениям граждан**

 67. Учетно-контрольная и отчетно-аналитическая информация по обращениям граждан готовится специалистом 1- разряда (управделами) администрации Хуландойского сельского поселения .

 68. Ежеквартально информацию о количестве и характере обращений граждан, информация направляется в администрацию Шаройского муниципального района Чеченской Республики.

**X. Обжалование решений или действий (бездействия)**

**должностных лиц администрации**

 69. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностного лица администрации в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

 70. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностного лица администрации в связи с рассмотрением обращения к Главе администрации Хуландойского сельского поселения.

 71. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, лично или направить жалобу по почте.

 Приложение №1

 к инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан

 от №

Журнал

 регистрации обращений

граждан на имя Главы администрации Хуландойского сельского поселения Шаройского муниципального района

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Ф.И.О.Адрес(место жительство) | Тематика обращения | Исх. № ответа на обращение | Кому отписано заявление | Отметка о получении заявления |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

 Приложение №2

 к инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан

 от №

ЖУРНАЛ

записи граждан на личный прием

к Главе администрации Хуландойского сельского поселения Шаройского муниципального района

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Дата обращения | Фамилия, имя, отчество | Адрес места жительства | Содержание вопроса | Контактный номер телефона для справок  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

 Приложение №3

 к инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан

 от №

ЖУРНАЛ

учета граждан на личном приеме устных обращений граждан

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п | Дата приема | Населенный пункт  | Ф.И.О.  | Паспортные данные (серия паспорта)  | Глава администрации ( или его заместители) | Краткое содержание вопроса  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

 Приложение №4

 к инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан

 от №

Карточка личного приема граждан

|  |  |
| --- | --- |
| Ф.И.О. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Дата приема граждан |
| Адрес по прописке\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Адрес временного проживания \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Серия и номер паспорта\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Краткое содержание вопроса \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ф.И.О. должностного лица, принявшего посетителя:Резолюция принявшего посетителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Отметка о результате приема \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |  |
|  |