

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

**АДМИНИСТРАЦИИ НЮКСЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО ОКРУГА**

**ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

от 27.03.2023 № 183

с. Нюксеница

Об утверждении Положения о рассмотрении обращений граждан в администрации Нюксенского муниципального округа

1. Утвердить Положение о рассмотрении обращений граждан в администрации Нюксенского муниципального округа (прилагается).

2. Признать утратившим силу постановление администрации Нюксенского муниципального района от 05.12.2011 № 440 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в администрацию муниципального района».

3. Постановление вступает в силу с момента подписания, подлежит размещению на официальном сайте администрации Нюксенского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4.Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Исполняющий полномочия

главы муниципального округа И.Н. Чугреев

Приложение

УТВЕРЖДЕНО

постановлением

администрации

Нюксенского

муниципального округа

от 27.03.2023 № 183

Положение

о рассмотрении обращений граждан

в администрации Нюксенского муниципального округа

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, (далее - Положение), разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию Нюксенского муниципального округа Вологодской области (далее – администрация округа), а также совершенствования форм и методов работы с обращениями граждан.

1.2. Настоящее Положение определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений граждан, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан, поступившим в администрацию округа.

1.3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан в администрации округа осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;

-Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

-[Федеральным законом](http://server/document/redirect/186367/0) от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- Уставом Нюксенского муниципального округа.

1.4. Рассмотрению подлежат обращения граждан и лиц, на которых распространяется действие [Федерального закона](http://server/document/redirect/12146661/0) об обращениях граждан, по вопросам, отнесенным к компетенции администрации округа.

1.5. Понятия и термины, применяемые в настоящем Положении, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон).

1.6. В администрации округа рассматриваются обращения граждан по вопросам, относящимся к ее компетенции.

1.7**.**Рассмотрение обращений производится главой Нюксенского муниципального округа, первым заместителем главы округа, заместителями главы округа, должностными лицами структурных подразделений администрации округа.

1.8. Организация работы по рассмотрению обращений, направленных в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе через интернет-приемную администрации округа на имя главы округа, первого заместителя главы округа, заместителей главы округа после их регистрации осуществляется специалистом администрации округа, ответственным за рассмотрение обращений. В структурных подразделениях администрации округа организацию работы по рассмотрению обращений граждан осуществляют специалисты, ответственные за рассмотрение обращений граждан.

1.9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в нем, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

1.10. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в администрации округа;

- с использованием средств телефонной связи;

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

1.11. Сведения о местонахождении администрации округа, полный почтовый адрес, сведения о днях личного приема граждан  и часах, контактные телефоны, требования к письменному обращению, в том числе направляемому по электронной почте, размещаются:

- на официальном сайте администрации округа;

- на информационном стенде в администрации округа;

1.12. Администрация округа располагается по адресу: 161380, Вологодская область, с.Нюксеница, ул.Советская, д. 13; адрес электронной почты: priemnayanyuksenskogorajona@mail.ru, [47Nyuksenskij@r15.gov35.ru](mailto:47Nyuksenskij@r15.gov35.ru).

1.13. Телефоны для справок (консультаций) о порядке рассмотрения обращений граждан и личных приемов: 8 81747 (2-81-42).

1.14. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений граждан принимаются ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день - с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 16.00 часов.

1.15. При ответах на телефонные звонки  специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании администрации округа. Если специалист, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Максимальное время консультации по телефону составляет 10 минут.

2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1. Письменные обращения граждан на имя главы округа, первого заместителя главы округа, заместителей главы округа, а также поступившие в форме электронного документа, в том числе направленные через интернет-приемную и по системе межведомственного электронного документооборота, и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают специалисту администрации округа, ответственному за регистрацию обращений.

2.2. Письменные обращения граждан, поступившие в структурные подразделения администрации округа, а также поступившие в форме электронного документа, в том числе направленные через интернет-приемную и по системе межведомственного электронного документооборота, и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают специалистам данных структурных подразделений, ответственным за регистрацию обращений.

2.3. При приеме и первичной обработке письменных обращений граждан производится проверка правильности адресности, наличия указанных в обращении вложений, к письму прикладывается конверт.

2.4. При  отсутствии текста обращения, отдельных листов в обращении или в приложении к обращению, отсутствии приложения к обращению, при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорт, военный билет, свидетельства), денежных купюр и других ценностей в течение трех дней со дня поступления обращения составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается у специалиста администрации, принимающего обращения, второй приобщается к поступившему обращению, а третий отправляется гражданину в течение двух дней со дня составления акта.

2.5. Обращения с пометкой «лично» не вскрываются и передаются адресату.

2.6. Обращение гражданами предоставляется лично, направляется в письменной форме почтовым отправлением, факсом или в форме электронного документа.

2.7. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование администрации округа, либо фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись гражданина и дату. В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы (в подлинниках или копии).

2.8. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить  к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней со дня их поступления.

3.2. Специалист администрации округа производит регистрацию обращений, поступивших на имя главы округа, первого заместителя главы округа, заместителей главы округа. Обращения граждан, поступившие в структурные подразделения администрации округа, регистрируются специалистами, ответственными за регистрацию обращений в этих подразделениях.

3.3. На каждое обращение создается учетная карточка, в которой:

- указываются в именительном падеже фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина и его адрес. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируются первые два или три, в том числе гражданин, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечается способ поступления обращения (письмо, электронная почта, интернет-приемная, доставлено лично);

- почтовый и электронный  адрес (при наличии), на который следует направить ответ на обращение;

- указывается  вопрос обращения,

- делается отметка, если обращение остается на контроле;

- указывается должностное лицо, которому поручено рассматривать обращение в соответствии с компетенцией вопросов, содержащихся в обращении;

- указывается дата и номер исходящего ответа на обращение.

3.4. При заведении учетной карточки обращению присваивается регистрационный номер.

3.5. Запросы граждан, организаций и общественных объединений о предоставлении информации о деятельности администрации округа, регистрируются и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные обращения, поступившие на имя главы округа, первого заместителя главы округа, заместителей главы округа в день регистрации передаются должностным лицам администрации округа, на имя которых они направлены, для рассмотрения и внесения резолюций.

4.2. Зарегистрированные обращения, адресованные руководителям структурных подразделений администрации округа, передаются в день регистрации специалистами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан в структурных подразделениях, для рассмотрения и внесения резолюций.

4.3. Глава округа направляет обращения граждан для рассмотрения первому заместителю главы округа, заместителям главы округа или руководителям структурных подразделений администрации округа в соответствии с их компетенцией.

4.4. Первый заместитель главы округа, заместители главы округа направляют обращения граждан для рассмотрения в подчиненное структурное подразделение администрации округа в соответствии с их компетенцией.

4.5. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации округа, в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением в тот же срок гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.6. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения направляется соответствующим должностным лицам.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Письменное обращение, поступившее в администрацию округа рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращения.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другой государственный орган (за исключением обращений, находящихся на особом контроле), срок рассмотрения обращения может быть продлен главой округа либо заместителями главы округа на основании служебной записки ответственного исполнителя, но не более чем на 30 дней с уведомлением об этом заявителя, направившего обращение. Если контроль за рассмотрением обращения установлен органом государственной власти, то исполнитель обязан согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

5.3. Главой  округа, первым заместителем главы округа,  заместителями главы округа, руководителями структурных подразделений к поступившему обращению готовится резолюция. Резолюция должна содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение о рассмотрении обращения, подпись руководителя с расшифровкой и датой. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие.

5.4. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный по резолюции первым либо в отношении, которого сделаны особые отметки. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока рассмотрения обязаны представить исполнителю, указанному по резолюции первым, всю необходимую информацию для обобщения и подготовки ответа.

5.5. Обращения с резолюциями главы  округа, первого заместителя главы округа, заместителей главы округа сразу после внесения резолюции направляются на исполнение должностным лицам, которым поручено рассмотрение обращений.

5.6. Обращения с резолюциями руководителей структурных подразделений администрации округа сразу после внесения резолюций направляются на исполнение должностным лицам, которым поручено рассмотрение обращений.

5.7. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное всестороннее рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение, запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в случае, если он уполномочен на подписание ответа;

- уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.8. Должностное лицо, на основании направленного в установленном порядке запроса, обязано в течение 15 дней (со дня регистрации запроса) представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

5.9. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает его, указывая при этом должностное лицо администрации округа, которому, по его мнению, следует направить обращение.

5.10. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения  о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

5.12. 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 заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.13. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу, в государственный орган, орган местного самоуправления 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.

5.14. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно  давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава  округа, заместители главы округа либо должностные лица вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию округа. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.15. 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, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.16. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в органы в соответствии с их компетенцией.

5.17. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений [законодательства](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&demo=2&base=LAW&n=422177&dst=100238&field=134&date=11.01.2023) Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел 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, за исключением случая, указанного в  п.5.17 настоящего Положения.

5.18. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в администрацию округа или соответствующему должностному лицу.

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

5.20. В случае если текст поступившего письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.21. В случае, поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте администрации округа 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.

6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения готовят должностные лица администрации округа пределах своей компетенции.

6.2. Ответы на обращения граждан подписывают глава округа, либо уполномоченные на то лица – первый заместитель главы округа, заместители главы округа, руководители структурных подразделений администрации округа в пределах своей компетенции.

6.3.Ответы в органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает  глава  округа, должностные лица администрации округа. Если в поручении указано конкретное должностное лицо, за чей подписью должен быть направлен ответ, ответ подписывается этим должностным лицом.

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

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

6.6. Ответ на коллективное обращение направляется лицу, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива, с обязательным предложением довести его содержание до сведения остальных авторов обращения. Если получатель ответа в коллективном обращении не определен, ответ направляется одному из них, как правило, первому гражданину по расположению подписи, указавшему свой адрес места жительства.

6.7. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

6.8. Ответы гражданам и в органы государственной власти заявителям печатаются на бланках установленной формы в соответствии с [Инструкцией](consultantplus://offline/ref=7A006CF26E4AB64EA8C979E6F5C2DC487E5DD6FD060A8F535B8C04BD0816EA596A1D87A3669F7DBA15958Ay9b9F) по делопроизводству в администрации округа.

6.9. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество (при наличии) исполнителя и номер его служебного телефона.

6.10.  Ответы на обращения за подписью главы округа и первого заместителя главы округа, оформленные на бланке в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству, направляются на подпись главе округа  первому заместителю главы округа за три рабочих дня до окончания контрольного срока через специалиста, отвечающего за работу с обращениями граждан.

6.11. Ответы на обращения за подписью руководителей структурных подразделений администрации округа, оформленные на бланке в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству, направляются на подпись за три рабочих дня до окончания контрольного срока через их приемные или специалистов, отвечающих за работу с обращениями.

6.12. После регистрации ответа, подписанного главой  округа, либо уполномоченными должностными лицами, специалист направляет ответ автору обращения почтовым отправлением,  либо по электронной почте, если обращение от гражданина поступило в электронной форме. Отправление ответов без регистрации не допускается.

7. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

7.2.  Контроль за рассмотрением обращений граждан включает в себя контроль за:

а) полнотой и качеством рассмотрения обращений;

б) своевременностью исполнения;

в) выявлением и устранением нарушений прав и законных интересов граждан;

г) соблюдением порядка рассмотрения обращений в соответствии с действующим законодательством;

д) подготовкой ответов на поставленные в обращениях вопросы.

7.3. На контроль ставятся обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится в целях устранения недостатков в работе администрации округа.

7.4. В случае если в ответе на обращение указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

7.5. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется должностными лицами, на рассмотрении которых находятся обращения граждан. Специалист, ответственный за рассмотрение обращений граждан, напоминает ответственным лицам об истечении сроков их рассмотрения.

7.6. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений возлагается на руководителей органов администрации округа, должностных лиц администрации округа, которым было поручено рассмотрение обращения.

8. Организация личного приема граждан

8.1. Организацию личного приема граждан главой округа осуществляет главный специалист управления по обеспечению деятельности администрации округа. Организацию личного приема граждан первым заместителем главы округа, заместителями главы округа, руководителями структурных подразделений администрации округа осуществляют специалисты администрации округа.

8.2. Прием граждан ведёт глава  округа, первый заместитель главы округа, заместители главы округа, руководители структурных подразделений администрации округа.

8.3. Запись на личный прием осуществляется ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов (кроме выходных и праздничных дней).

8.4. На каждого гражданина оформляется карточка личного приема.

8.5. 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.

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

8.7. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации округа или должностных лиц администрации округа, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.9. С графиком приема посетители могут ознакомиться через информационный стенд в администрации округа и на сайте администрации округа.

8.10. Глава  округа, первый заместитель главы округа, заместители главы округа, руководители структурных подразделений администрации округа при рассмотрении обращений граждан в пределах своей компетенции могут:

- приглашать на прием специалистов администрации округа, руководителей учреждений или предприятий, расположенных на территории администрации округа;

- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях;

- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;

- принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

8.11. После завершения личного приема специалист оформляет рассылку документов с приема, если по итогам приема будут выданы поручения.

8.12. Контроль за сроками исполнения поручений по устному обращению с личного приема главой округа осуществляет главный специалист управления по обеспечению деятельности администрации округа, заместителями главы округа, руководителями структурных подразделений администрации округа – специалистом, который организует личный прием.

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

9. Предоставление справочной информации

о ходе рассмотрения обращения

9.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

9.2. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет специалист.

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

9.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

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

- об оставлении обращения без рассмотрения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

9.5. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справочной информации по рассмотрению обращений принимаются ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день - с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 16.00 часов.

9.6. При получении вопроса по телефону специалист:

- называет наименование администрации округа;

- предлагает абоненту представиться;

- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;

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

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

9.7. Во время разговора специалист должен произносить слова четко, избегать разговоров с иными лицами и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Время разговора не должно превышать 10 минут.

9.8. Специалист ежеквартально и по итогам года готовит информационно-аналитические и статистические материалы о рассмотрении обращений граждан и представляет их главе округа.

10. Обжалование решений, принятых по обращению

10.1 Граждане вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) администрации округа в связи с рассмотрением обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10.2 Решения или действия (бездействие) должностного лица администрации округа, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Положения, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу администрации округа.

10.3. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) должностного лица администрации округа подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Положением.

10.4. В подтверждение своих доводов к жалобе гражданин может прилагать сведения и материалы, либо их копии.

10.5. Ответ на жалобу направляется гражданину в течение тридцати дней со дня регистрации жалобы в администрации округа.