**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ**

**«СЕЛЬСКОЕ ПОСЕЛЕНИЕ КАРАУЛ»**

**ТАЙМЫРСКОГО ДОЛГАНО-НЕНЕЦКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от 02.07 2013г. № 42-П

**Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в Администрации сельского поселения Караул**

(С изменениями от 06.10.2016 № 79-П, [от 14.02.2019 № 11-П](http://pravo.minjust.ru:8080/bigs/showDocument.html?id=6B72D9F3-F1E6-47A2-B4C5-D2C7E7E666F1), от 13.03.2020г. №13-П)

Руководствуясь Федеральным законом [от 02.05.2006 года № 59-ФЗ](http://pravo.minjust.ru:8080/bigs/showDocument.html?id=4F48675C-2DC2-4B7B-8F43-C7D17AB9072F) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом [от 06.10.2003 года № 131-ФЗ](http://pravo.minjust.ru:8080/bigs/showDocument.html?id=96E20C02-1B12-465A-B64C-24AA92270007) “Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации”, на основании [Устава](http://pravo.minjust.ru:8080/bigs/showDocument.html?id=DB06D079-948C-4B60-AE27-45887FB598B4) муниципального образования «Сельское поселение Караул», Положения об Администрации сельского поселения Караул муниципального образования «Сельское поселение Караул» Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района Красноярского края, утвержденного Решением Караульского сельского Совета депутатов от [30.11.2010 № 356](http://pravo.minjust.ru:8080/bigs/showDocument.html?id=A674E27E-9388-4AFB-86CE-4C16F1FEE104),Администрация сельского поселения Караул

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации сельского поселения Караул в редакции согласно Приложению №1 к настоящему постановлению.

2. График приема граждан в Администрации сельского поселения Караул и органах Администрации поселения утверждается Распоряжением Администрации сельского поселения Караул.

3. Опубликовать настоящее постановление в Информационном вестнике «Усть-Енисеец»

4. Постановление вступает в силу в день, следующий за днём его официального опубликования.

5. Контроль за исполнением настоящего Постановления оставляю за собой.

Вр.и.о. Руководителя Администрации

сельского поселение Караул                                                               А.Н. Никифоров

Приложение №1

к Постановлению Администрации сельского поселения Караул

от  02.07.2013г.  № 42-П

**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ КАРАУЛ**

**I. Общие положения**

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации сельского поселения Караул разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в Администрации сельского поселения Караул, определяет последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в Администрации сельского поселения Караул.

2. Рассмотрение обращений граждан в Администрации сельского поселения Караул осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

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

- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Уставом муниципального образования «Сельское поселение Караул» Таймырского Долгано-Ненецкого муниципального района.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется  Главой сельского поселения Караул, заместителями Главы, работниками органов и структурных подразделений Администрации сельского поселения Караул.

4. В Администрации сельского поселения Караул рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в ведении муниципального образования «Сельское поселение Караул» Таймырского муниципального района, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Красноярского края.

5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и устных обращений граждан, личный прием граждан.

**II. Требования к порядку исполнения функции по рассмотрению обращений граждан**

Порядок информирования об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

6. Информация о порядке исполнения функции по рассмотрению обращений граждан предоставляется непосредственно в органах Администрации сельского поселения Караул:

- с использованием средств телефонной связи и электронного информирования, электронной техники;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

7. Сведения о местонахождении Администрации сельского поселения Караул, полный почтовый адрес Администрации сельского поселения Караул, контактные телефоны, телефоны для справок, требования к письменному обращению граждан и обращению, направляемому по электронной почте, размещаются:

*-*на Интернет-сайте Администрации сельского поселения Караул (www.taimur-karaul.ru)

- в Информационном вестнике «Усть-Енисеец»

8. Информация о местонахождении Приемной Администрации (далее - Приемной), об установленных для личного приема граждан днях и часах, контактные телефоны, телефоны для справок, сообщается по телефонам для справок и размещается:

- на Интернет-сайте Администрации сельского поселения Караул (www.taimur-karaul.ru)

- на информационном стенде в Приемной Администрации сельского поселения Караул.

9. При ответах на телефонные звонки работники подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

Если работник, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Срок исполнения функции по рассмотрению письменных обращений граждан

Подраздел исключен – постановление от 06.10.2016 № 79-П

Требования к письменному обращению граждан

14. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать наименование Администрации, в которую направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество Главы или соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути  предложения, заявления или жалобы, личную подпись заявителя и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы (в подлинниках или копиях).

15. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать наименование Администрации или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество обращающегося, почтовый адрес заявителя (местожительство), контактный телефон, электронный адрес.

Условия, сроки и время личного приема граждан в Администрации сельского поселения Караул

16. Прием граждан в Администрации сельского поселения Караул ведут Глава сельского поселения Караул, заместители Главы сельского поселения Караул, Руководители территориальных подразделений Администрации сельского поселения Караул.

Руководители органов Администрации в служебных кабинетах, в соответствии с графиком приема граждан.

17. График приема граждан составляется отделом управления делами Администрации сельского поселения Караул и утверждается Главой сельского поселения Караул.

Замена руководителей, заявленных в графике приема граждан, допускается в порядке исключения только по согласованию с Главой сельского поселения Караул.

18. Работники Администрации сельского поселения Караул помимо организации приема руководителями оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

19. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, либо документ, подтверждающий полномочия на представление интересов другого лица.

Результат исполнения функции по рассмотрению обращений граждан

20. Результатом исполнения функции по рассмотрению письменных обращений граждан является: объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поставленных в обращении вопросов, принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушений прав, свобод и законных интересов граждан, направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в Федеральном законе от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

21. Результатом исполнения функции по рассмотрению устного обращения гражданина в ходе личного приема является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов или получение гражданином необходимых разъяснений.

Перечень оснований для отказа в исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

22. Обращение не рассматривается по существу, если:

Подраздел исключен – постановление от 06.10.2016 № 79-П

Ответственность работников при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан

25. Работники Администрации сельского поселения Караул, работающие с обращениями, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

26. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя 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 орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

27. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебное расследование, результаты которого докладываются Главе сельского поселения Караул.

28. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения другому работнику по поручению руководителя органа Администрации. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в Администрации сельского поселения Караул,  исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство в органе Администрации или структурном подразделении.

**III. Административные процедуры**

Последовательность административных действий (процедур)

29. Исполнение функции по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;

- регистрация поступивших обращений;

- направление обращений на рассмотрение;

- рассмотрение обращений в Администрации сельского поселения Караул, органах Администрации, Территориальных подразделениях;

- личный прием граждан;

- постановка обращений граждан на контроль;

- продление срока рассмотрения обращений граждан;

- оформление ответа на обращение граждан;

- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;

- порядок и формы контроля за исполнением функции по рассмотрению обращений граждан.

Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

30. Основанием для начала исполнения функции по рассмотрению обращений граждан является личное обращение гражданина в Администрацию сельского поселения Караул или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из государственных органов для рассмотрения по поручению.

31. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, поступить по почте, каналам факсимильной связи, электронной почты.

32. Все письменные обращения и документы, связанные с их рассмотрением, присланные по почте, по каналам факсимильной связи, электронной почте поступают в  отдел управления делами Администрации сельского поселения Караул;

33. Работник, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, разорванные документы подклеиваются, к тексту письма подкалывает конверт;

- прикладывает впереди текста письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);

- возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр*у*казанного акта хранится в отделе управления делами Администрации сельского поселения Караул, второй приобщается к поступившему обращению.

34. Работники, ответственные за прием документов, получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщают об этом своему руководителю (начальнику отдела управления делами Администрации сельского поселения Караул).

35. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками отдела управления делами.

Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса для ответа.

По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

36. Обращения, поступившие по каналам факсимильной связи, по официальному адресу электронной почты принимаются работниками отдела управления делами.

37*.*Обращения с пометкой "лично", передаются Главе сельского поселения Караул невскрытыми.

Регистрация поступивших обращений

38. Работник, ответственный за регистрацию обращений:

- обязан зарегистрировать обращение, поступившее в отдел управления делами в день получения в книге регистрации обращений граждан

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляет регистрационный штамп "Администрация сельского поселения Караул Вх .№\_\_\_ «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_г.*"* с указанием присвоенного письму регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два, в том числе автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечает в регистрационной карточке тип доставки обращения (письмо-почтой, телеграмма, доставлено лично, электронной почтой и т.п.). Если письмо переслано, то указывает, откуда оно поступило, проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;

- отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю;

39. Работники отдела управления делами, проверяют обращение на повторность, при необходимости сверяют с находящийся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

Направление обращения на рассмотрение

40. Работники отдела управления делами после регистрации передают все обращения Главе сельского поселения Караул.

Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя исключительно из содержания обращения, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

41. На рассмотрение Главе сельского поселения Караул  направляются обращения граждан:

- затрагивающие вопросы реализации их конституционных прав, свобод, законных интересов, нарушений нормативных правовых актов, о недостатках в работе органов местного самоуправления;

- имеющие особую значимость для жизнедеятельности сельского поселения Караул;

- содержащие жалобы на действие (бездействие) должностных лиц Администрации сельского поселения Караул, руководителей муниципальных унитарных предприятий, учреждений, где учредителем являются Администрация поселения;

- поступившие из государственных организаций с контрольными сроками исполнения;

- Почетных граждан сельского поселения Караул;

- с сопроводительными записками депутатов всех уровней;

- с приема граждан Главы сельского поселения Караул;

- со встреч Главы сельского поселения Караул с населением;

- с просьбой о личном приёме;

42. На рассмотрение заместителей Главы сельского поселения Караул направляются обращения граждан по вопросам:

- отнесенным к полномочиям Главы и заместителей   Главы сельского поселения Караул;

- с соответствующей резолюцией Главы сельского поселения Караул;

- носящие информационный характер.

43. Письма граждан не направляются на рассмотрение должностным лицам, действия которых обжалуются.

44. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются как обычные обращения.

45. Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке работы Администрации сельского поселения Караул, а заявления оформляются "В дело" как исполненные.

46. Исключен – постановление от 01.10.2016 № 79-П.

47. Исключен – постановление от 01.10.2016 № 79-П.

48. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, передаются им на исполнение в копиях. При этом необходимое количество копий документов для отправки подготавливается отделом управления делами.

49*.*Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных писем адресату*,*в Администрацию сельского поселения Караул.

Рассмотрение обращений в Администрации сельского поселения Караул, органах Администрации, Территориальных подразделениях

50. Исключен – постановление от 01.10.2016 № 79-П.

51. Обращения граждан могут рассматриваться непосредственно в Администрации сельского поселения Караул (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу в отделах, органах Администрации и Территориальных подразделений Администрации поселения

52. Поручение должно содержать: наименование подразделения, фамилии и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя и дату. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

53. В тексте поручения могут быть указания «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 3-дневный или 10-дневный срок исполнения поручения, считая от даты его подписания.

Срок исполнения обращений, поставленных Главой сельского поселения Караул на «Особый контроль», исчисляется от даты наложения резолюции, но не должен превышать 15 дней от регистрации обращения.

54. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (а для контрольных поручений и в государственные органы) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

55. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных, юридических и физических лиц;

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

- готовит письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

56. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение Главе, указывая в служебной записке подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

57. Результатом рассмотрения обращений в органах Администрации сельского поселения Караул является разрешение поставленных в обращениях вопросов, подготовка ответов заявителям.

Прием граждан Главой сельского поселения Караул,

58. Прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего их личность, либо документа подтверждающего полномочия на представление интересов другого лица. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, участники Великой Отечественной войны, граждане, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право внеочередного приема*,* а также беременные женщины, принимаются вне очереди.

С графиком приема граждане могут ознакомиться на официальном сайте в сети «Интернет» или по телефону отдела управления делами Администрации сельского поселения Караул.

59. Во время личного приема руководителем каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме. По просьбе заявителя, оставившего свое письменное обращение, ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

Продление срока рассмотрения обращений граждан

Подраздел исключен – постановление от 06.10.2016

Оформление ответа на обращение граждан

63. Ответы на обращения граждан подписывают Глава сельского поселения Караул или должностные лица в пределах своей компетенции.

Ответы в федеральные органыи органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывает Глава сельского поселения Караул.

Ответы на поручения, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, палат Федерального Собрания Российской Федерации, от Уполномоченного по правам человека Российской Федерации, Губернатора и Правительства Московской области,  парламентские и депутатские запросы о рассмотрении обращений граждан подписывают Глава сельского поселения Караул или его заместители.

В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу Администрации сельского поселения Караул, ответ подписывается этим должностным лицом.

64. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

65. В ответе в государственные органы должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

66. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к письму. Если в письме не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле.

67.Ответы заявителям и в государственные органы печатаются на бланках установленной формы, В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

68. Подлинники обращений граждан в государственные органы возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

69. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного рассмотрения письменного обращения.

70. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, остаются у исполнителя. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Постановлением, возвращаются исполнителю для доработки.

71. После регистрации ответа отделом управления делами производится отправка корреспонденции.

Отправление ответов без регистрации не допускается.

Ответ на письменное обращение регистрируется номером исходящего письма.

В случае, если ответ заявителю регистрируется исходящим номером органа Администрации сельского поселения Караул, то и отправка производится этим же подразделением, а копия ответа в обязательном порядке направляется в отдел управления делами.

72. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются.

Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

73. 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.

74. Справочную работу исполнения функции по рассмотрению обращений граждан ведет отдел управления делами Администрации сельского поселения Караул. Справки предоставляются при личном обращении или посредством справочного телефона.

75. Справки предоставляются по следующим вопросам:

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

- об отказе в рассмотрении обращения;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

76. Звонки от заявителей по вопросу получения справки об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан принимаются ежедневно с 9.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день – с 9.00 до 15.45.

77. При получении запроса по телефону работники отдела управления делами:

- называет наименование отдела, в который позвонил гражданин;

- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;

- 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 в определенное время;

- к назначенному сроку работник отдела подготавливает ответ.

78. Во время разговора работник отдела, должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

79.  Отдел управления делами Администрации сельского поселения Караул ежеквартально готовит информационно - аналитические материалы об исполнении функции по рассмотрению обращений граждан. Информация размещается на официальном сайте в сети «Интернет».

Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям граждан

80. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, в установленном законодательством порядке.