



## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

### АДМИНИСТРАЦИИ АЛЕКСЕЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ТИХОРЕЦКОГО РАЙОНА

от 01.09.2014 г.

№ 23

станция Алексеевская

**О внесении изменений в постановление администрации Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района от 04 февраля 2014 года № 29 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района» (с изменениями от 25 июля 2016 года № 198)**

В целях уточнения Порядка работы с обращениями граждан в администрации Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района постановляю:

1. Внести в постановление администрации Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района от 04 февраля 2014 года № 29 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района» (с изменениями от 25 июля 2016 года № 198) изменения, изложив приложения к настоящему постановлению в новой редакции (прилагается).

2. Общему отделу администрации Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района (Архипова) обеспечить обнародование настоящего постановления в установленном порядке и разместить на официальном сайте администрации Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Постановление вступает в силу со дня его обнародования.

Глава  
Алексеевского сельского поселения  
Тихорецкого района

Н.Е.Михайлов

ПРИЛОЖЕНИЕ  
к постановлению администрации  
Алексеевского сельского поселения  
Тихорецкого района  
от 01.09.14 № 83

«ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН  
постановлением администрации  
Алексеевского сельского поселения  
Тихорецкого района  
от 04 февраля 2014 года № 29  
(с изменениями  
от 25 июля 2016 года № 198)  
(в редакции постановления  
администрации Алексеевского  
сельского поселения  
Тихорецкого района  
от 01.09.14 № 83 )

## ПОРЯДОК

работы с обращениями граждан в администрации  
Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района

### 1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района (далее - Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе в форме электронного документа) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района (далее - Администрация), отделов администрации Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района (далее - отделы Администрации) с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края и исполнительно-распорядительными органами муниципальных образований Краснодарского края при организации рассмотрения обращений граждан.

1.2.Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением в Администрации обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

## 2.Порядок работы с письменными обращениями

### 2.1.Общие требования к оформлению обращений.

2.1.1.Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Администрации, в которую направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены 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.

2.1.2.Обращение, поступившее в Администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон) и настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и 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.

### 2.2.Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

2.2.1.Обращение может быть доставлено в Администрацию непосредственно гражданином, его уполномоченным представителем, поступить по почте, телеграфу, факсом, а также путем заполнения гражданином соответствующей формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте Администрации <http://aleks.tih.ru>.

2.2.2.Обращения, поступающие в Администрацию по почте, принимаются специалистом общего отдела Администрации (далее - общий отдел) в день поступления.

2.2.3.Специалист общего отдела принимает корреспонденцию, вскрывает конверты с письменными обращениями граждан, проверяет на безопасность вложения. При обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем начальнику общего отдела, начальник общего отдела - докладывает главе Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района в его отсутствие

заместителю главы Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района (далее - глава, заместитель главы) и по его поручению сообщает в Отдел МВД России по Тихорецкому району.

2.2.4. Специалистом общего отдела, ответственным за регистрацию входящей корреспонденции, письменные обращения проверяются на наличие указанных в них приложений. При отсутствии документов, указанных в письменном обращении в качестве приложения, или их недостатке составляется акт. Также составляется акт на письмо, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

2.2.5. К тексту письма прикладывается конверт, который хранится вместе с обращением. В случае отсутствия текста письма, к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) прикладывается текст «письменного обращения к адресату нет».

2.2.6. Обработка обращений, поступивших по каналам факсимильной связи и электронной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

2.2.7. Обращения, не содержащие фамилии гражданина или почтового адреса, возвращаются гражданину или его представителю для внесения недостающих сведений. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в Администрацию с указанием даты поступления.

### 2.3. Регистрация обращений.

2.3.1. Поступившие в Администрацию письменные обращения граждан регистрируются специалистом общего отдела в течение трех дней с даты их поступления.

2.3.2. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных граждан, направивших письменные обращения, обращения в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

#### 2.3.3. В карточку обращения вносятся:

регистрационный номер;

фамилия и инициалы гражданина (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, при определении территории проживания гражданина следует руководствоваться данными почтового штампа). Если в электронном обращении почтовый адрес отсутствует, указан только электронный адрес гражданина и из содержания обращения невозможно определить место проживания гражданина, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;

вид обращения (предложение, заявление, жалоба, благодарность и другое);

откуда поступило обращение;

дата поступления обращения;

краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;

срок исполнения;

результат рассмотрения;

контроль полного исполнения (КПИ);

оценка автора.

2.3.4. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более гражданами) в электронную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того гражданина, в адрес которого граждане просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию, первой указывается фамилия, указанная на конверте. В карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, из которой они поступили («коллектив ООО «Пламя», «коллектив МБОУ СОШ № 37»).

2.3.5. Если гражданин (Петров) пересылает обращение через второе лицо (Иванов), указывая его адрес и не указывая своего, в графе «Ф.И.О.» указывается две фамилии: «Петров, Иванов».

2.3.6. Если гражданин не указал своей фамилии, то в электронную карточку вносится запись «Без подписи».

2.3.7. Оригиналы обращений с регистрационным штампом Администрации гражданам не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат оригинала обращения гражданину возможен до его регистрации.

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан.

2.4.1. Обращения, поступившие в Администрацию в соответствии с ее компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения, за исключением случая, указанного в части 1.1 статьи 12 Федерального закона.

2.4.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан и не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются Администрацией, должностными лицами безотлагательно, но не позднее 15 дней.

2.4.3. Запрошенные Уполномоченным по правам человека материалы, документы, объяснения или иная информация, связанная с рассмотрением обращений граждан, должны быть направлены ему не позднее чем в 15-дневный срок с момента получения запроса. При необходимости указанный срок может быть продлен главой, его заместителем по согласованию с Уполномоченным по правам человека.

2.4.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона глава, заместитель главы, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, о чем отделом Администрации уведомляется гражданин, направивший обращение.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения главе, заместителю главы отделом, управлением Администрации представляется служебная записка с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

2.4.5. Отдел Администрации (далее - исполнители) по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязан в течение 15 дней предоставить 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 предоставления.

2.4.6. Обращение от одного и того же гражданина, направленное в дополнение к ранее направленному в Администрацию обращению, являющееся копией или дубликатом первого обращения, срок рассмотрения которого не истек, рассматривается в срок, не превышающий ранее установленный для первого обращения.

2.4.7. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.4.8. Лица, виновные в нарушении сроков рассмотрения обращения, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.4.9. Общий отдел в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, по которым Администрацией запрашиваются результаты рассмотрения. При этом отделы Администрации также осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

2.5. Направление обращений на рассмотрение.

2.5.1. Специалист общего отдела в день регистрации обращения представляет его на резолюцию главе или его заместителю для принятия решения о порядке рассмотрения обращения или направлении обращения на рассмотрение по компетенции.

2.5.2. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исключительно исходя из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано.

2.5.3. Обращения с поручениями по их рассмотрению обрабатываются общим отделом для дальнейшего направления на исполнение в отделы Администрации согласно поручению по рассмотрению обращения.

В отделах Администрации непосредственные исполнители определяются начальниками отделов.

2.5.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 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, 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 части 4 статьи 11 Федерального закона.

2.5.5. Уведомления по обращениям, поступившим по сети «Интернет», направляются специалистом общего отдела на электронный адрес, указанный в обращении. В случае отсутствия электронного адреса, либо наличия просьбы гражданина о направлении ответа на почтовый адрес, специалистом общего отдела ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении.

2.5.6. В случае если вопрос, поставленный в обращении, относится к компетенции другого отдела Администрации, не указанного в поручении по рассмотрению обращения, исполнитель в трехдневный срок возвращает его в общий отдел с мотивированной служебной запиской на имя главы, заместителя главы, давшего поручение по рассмотрению, в которой указывается орган или должностное лицо, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса.

2.5.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона 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.

2.6. Рассмотрение обращений.

2.6.1. Порядок и сроки рассмотрения обращений едины для всех видов обращений (заявлений, жалоб, предложений).

2.6.2. Если поручение по рассмотрению обращения дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения

координирует исполнитель, указанный пометкой «свод» или указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее 3 дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. Ответственным исполнителем обобщаются материалы, подготавливается проект ответа гражданину, при необходимости - информация о результатах рассмотрения обращения. В отделах Администрации непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются руководителями.

При этом ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

2.6.3. При рассмотрении обращения в установленном законодательством порядке исполнителями запрашиваются дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращения; организуются встречи с гражданином для уточнения сути обращения; создается комиссия для проверки фактов, изложенных в обращении (с выездом на место и участием гражданина, с использованием средств фото- и видеofиксации).

2.6.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Повторные обращения ставятся на контроль. Обращения одного и того же гражданина и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными письма одного и того же гражданина, но по разным вопросам, а также неоднократные по одному и тому же вопросу, по которому гражданину давались исчерпывающие ответы.

2.6.5. Письма с просьбами о личном приеме главой, заместителем главы рассматриваются, как обычные обращения по существу поднимаемых гражданином проблем и направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. Гражданин уведомляется о переадресации обращения по компетенции с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой, его заместителем. Если в обращении не указана проблема, то гражданину направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой, его заместителем, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

2.6.6. Обращение, содержащее в адресной части пометку «лично», рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящим Порядком.

2.6.7. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.



2.6.8. В случае, если в письменном обращении не указаны 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.

2.6.9. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.6.10. На основании части 3 статьи 11 Федерального закона Администрация при получении 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.

2.6.11. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.6.12. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава, заместитель главы на основании служебной записки отдела Администрации, рассматривающего обращение, 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 Администрацию или одному и тому же должностному лицу Администрации. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.6.13. Результатом рассмотрения обращения является направление гражданину письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона, либо уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.7. Ответы на обращения.

2.7.1. Ответ на обращение должен соответствовать критериям объективности, всесторонности, своевременности.

2.7.2. Текст ответа излагается четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, с исчерпывающими разъяснениями на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов

нарушения прав граждан, изложенных в жалобе, в ответе указывается, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

2.7.3. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

2.7.4. При коллективном обращении ответ дается всем гражданам, адреса которых указаны в обращении, при этом коллективное обращение учитывается по фамилии и адресу гражданина, который указан первым. При наличии в коллективном обращении только одного адреса ответ направляется по указанному адресу с пометкой «для информирования заинтересованных лиц».

2.7.5. Оригиналы документов, приложенные к обращению, возвращаются гражданину сопроводительным письмом.

2.7.6. Ответы гражданам, уведомления о направлении обращения по компетенции, запросы информации по контрольному обращению (с документами и материалами), необходимыми для рассмотрения обращения, подписываются главой или по его поручению заместителем главы.

2.7.7. Проект ответа на обращение предоставляется в общий отдел.

2.7.8. При ознакомлении с проектом ответа на обращение специалистом общего отдела осуществляется:

проверка соблюдения сроков и полноты рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

проверка проекта ответа на обращение и документов (материалов) необходимых для рассмотрения обращения;

анализ содержания проекта ответа на обращение и представленных документов и материалов (актов, фото- и видеоматериалов), раскрывающих обстоятельства и подтверждающих (опровергающих) доводы гражданина;

оценка принятого решения по результатам рассмотрения обращения: «поддержано», в том числе «меры приняты», «не поддержано», «разъяснено»;

в случае принятия решения «разъяснено» - анализ наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов гражданина;

проверка наличия ссылок на нормативные правовые акты.

2.7.9. По результатам проверки проекта ответа на обращение и предоставленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов дается оценка всесторонности, объективности, своевременности рассмотрения, а также наличия правовых обоснований принятых решений.

2.7.10. Обращение и проект ответа возвращаются исполнителю для повторного рассмотрения главой, заместителем главы, если ответ не соответствует хотя бы одному из критериев, указанных в подпунктах 2.7.8, 2.7.9 пункта 2.7 раздела 2 настоящего Порядка.

2.7.11. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, направляется специалистом общего отдела в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.7.12. Срок регистрации и отправки ответа гражданину не может превышать 1 рабочего дня со дня его подписания.

### 3. Порядок работы с устными обращениями

#### 3.1. Организация личного приема в Администрации.

3.1.1. Прием граждан осуществляется специалистами общего отдела в понедельник и среду с 8.00 часов до 12.00 часов и с 13.00 часов до 17.00 часов, в пятницу с 8.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 16.00 часов (кроме выходных и праздничных дней).

3.1.2. Помещения, выделенные для приема граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы», утвержденным Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации от 30 мая 2003 года № 107 и требованиям Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

3.1.3. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

3.1.4. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами. Граждане обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений.

3.1.5. Места для проведения личного приема граждан оборудуются системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и разовыми стаканчиками.

3.1.6. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности.

3.1.7. Организацию личного приема граждан в Администрации осуществляет общий отдел.

3.1.8. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.1.9. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.10. В ходе приема специалистом общего отдела оформляется карточка личного приема на каждого обратившегося, в которую вносятся: фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, адрес, содержание устного обращения. Карточка личного приема регистрируется в журнале устных обращений.

3.1.11. Специалист общего отдела, ведущий прием, дает гражданину исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции отдела. Если поднимаемые вопросы относятся к компетенции иных отделов Администрации, специалист общего отдела в день обращения приглашает начальника отдела

Администрации, в компетенцию которого входит решение поставленного гражданином вопроса.

3.1.12. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассматривается в соответствии с Федеральным законом и настоящим Порядком.

3.2. Организация личных приемов граждан главой и его заместителем.

3.2.1. Личный прием граждан осуществляется главой, заместителем главы, в том числе с приглашением начальников отделов Администрации.

3.2.2. Специалистами общего отдела на личный прием к главе, заместителю главы оформляется карточка личного приема на каждого гражданина, в которую вносятся: фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, адрес, содержание устного обращения.

3.2.3. По окончании личного приема глава, заместитель главы доводят до сведения граждан свое решение или информируют их о том, какому должностному лицу Администрации поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняют, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.2.5. Карточка личного приема специалистами общего отдела регистрируется в журнале устных обращений, и направляется на исполнение в отделы Администрации.

#### 4. Порядок работы с сообщениями, поступившими по телефону «горячей линии» отдела по работе с обращениями граждан

4.1. Работа с сообщениями, поступающими по телефону «горячей линии» общего отдела (далее - телефон «горячей линии»), осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

4.2. Сообщения, поступающие по телефону «горячей линии», принимаются специалистом общего отдела и обрабатываются в журнале «Горячая линия».

4.2. Информация о персональных данных граждан, от которых поступило сообщение по телефону «горячей линии», хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

При обращении по телефону «горячей линии» гражданин должен сообщить: фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ и содержание вопроса. В случае отсутствия указанных реквизитов обращение не рассматривается.

4.3. Специалист общего отдела, осуществляющий прием сообщения: уточняет содержание вопроса, фамилию, имя, отчество (при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, при согласии гражданина - номер его телефона;

предоставляет телефоны отдела Администрации, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленного гражданином вопроса;

предлагает направить письменное обращение или обращение в форме электронного документа;

разъясняет порядок и сроки рассмотрения обращения.

4.5. Специалист общего отдела, принявший сообщение представляет его на резолюцию главе, заместителю главы для принятия решения о порядке рассмотрения сообщения.

4.6. Сообщение с поручением по его рассмотрению передается в общий отдел для дальнейшей обработки и направления на исполнение в отдел Администрации согласно поручению по рассмотрению сообщения.

4.7. Срок рассмотрения сообщений не должен превышать 30 дней.

4.8. Обращения, поступившие при проведении «горячих линий», «прямых эфиров», выездных приемов граждан главой, его заместителем рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

## 5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

5.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного их рассмотрения, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

5.2. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляется общим отделом.

5.3. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;  
сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие обращений с контроля.

5.4. Решение о постановке обращения на контроль в Администрации принимается главой, заместителем главы.

5.5. На контроль ставятся обращения, в которых содержится информация о конкретных нарушениях прав и законных интересов граждан, а также обращения, имеющие общественное значение. Постановка обращений на контроль также осуществляется в целях устранения недостатков в работе отделов Администрации, получения материалов для аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (неоднократных) обращений.

5.6. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в Администрации, осуществляется общим отделом.

5.7. Обращения, поступившие из федеральных органов исполнительной власти, Законодательного Собрания Краснодарского края, администрации Краснодарского края и органов исполнительной власти Краснодарского края, ставятся на контроль по поручению главы, его заместителя.

5.8. Если в ответе на обращение указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного времени, обращение остается на контроле.

5.9. Начальник и специалисты общего отдела несут установленную законодательством ответственность за сохранность обращений и документов по их рассмотрению.

5.10. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан, законодательства о рассмотрении обращений граждан, настоящего Порядка.

5.11. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает контроль по формам автоматизированной системы и проверки результатов рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место.

5.12. Граждане имеют 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.

5.13. Граждане вправе направить в Администрацию предложения по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также заявления и жалобы о нарушениях должностными лицами Администрации настоящего Порядка.

5.14. За неисполнение, ненадлежащее исполнение законодательства о рассмотрении обращений граждан, настоящего Порядка должностные лица и муниципальные служащие Администрации несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## 6. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений

6.1. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Специалисты общего отдела осуществляют информирование граждан: о местонахождении и графике работы Администрации; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта Администрации, адресе электронной почты отдела по работе с обращениями граждан, Администрации; о порядке получения гражданином информации по вопросам организации рассмотрения обращений,

в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность представляемой информации и четкость ее изложения.

#### 6.2. Местонахождение Администрации:

почтовый адрес: 352105, ст. Алексеевская, ул. Ленина, д. 36.

Режим работы: с 8:00 до 12:00 часов и с 13:00 до 17:00 часов; в пятницу с 8:00 до 12:00 часов и с 13:00 до 16:00 часов.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Телефон «горячей линии» для приема устных обращений: 8 (86196) 9-44-44.

Телефон общего отдела: 8 (86196) 9-44-44.

Адрес электронной почты отдела по работе с обращениями граждан: [alekseevskoe@list.ru](mailto:alekseevskoe@list.ru).

Официальный сайт Администрации в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»: <http://aleks.tih.ru>. (далее - официальный сайт Администрации, сеть «Интернет»).

6.3. Информирование граждан в Администрации осуществляется при: непосредственном обращении гражданина лично, по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в общий отдел; размещении информационных материалов на официальном сайте Администрации в сети «Интернет».

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется: непосредственно в общий отдел, в том числе с использованием телефонной связи и информационных систем; посредством публикации в средствах массовой информации, в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети «Интернет», адресах электронной почты, режиме работы отдела по работе с обращениями граждан, графиков приема граждан должностными лицами администрации на официальном сайте Администрации в сети «Интернет», на информационном стенде Администрации.

В Администрации, в доступном для обозрения месте, размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы общего отдела.

Консультирование граждан осуществляется как в устной, так и в письменной форме.

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист общего отдела подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок должностное лицо называет наименование отдела Администрации, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

На информационном стенде Администрации размещаются следующие материалы: текст настоящего Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности органов местного самоуправления; бланк обращения; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; графики приема граждан должностными лицами Администрации, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Администрации.

## 7. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

7.1. Обращения, поступившие в общий отдел для организации работы по их рассмотрению, хранятся в общем отделе.

7.2. На хранение материалы рассмотрения обращений исполнителями передаются в общий отдел.

7.3. Рассмотренное обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

- поручение по рассмотрению обращения;
- письменное обращение (карточка личного приема), приложения (при наличии);
- запросы, необходимые для рассмотрения обращения и ответы на них;
- материалы проверки по обращению (в случае её проведения);
- информация о результатах рассмотрения обращения;
- копия ответа гражданину, информация о продлении срока рассмотрения обращения (при наличии);
- акты по рассмотрению обращения (при наличии);
- фотоматериалы (при наличии).

7.4. Материалы рассмотрения письменных и устных обращений граждан хранятся отдельно, формируются в папках в хронологическом порядке по номеру и дате регистрации обращений.

7.5. Срок хранения обращений с материалами по их рассмотрению составляет 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

Заместитель главы  
Алексеевского сельского поселения  
Тихорецкого района

  
Д.С. Болдинов



ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
к Порядку работы с  
обращениями граждан в  
администрации Алексеевского  
сельского поселения  
Тихорецкого района,  
утвержденному постановлением  
администрации Алексеевского  
сельского поселения  
Тихорецкого района  
от 04 февраля 2014 года № 29  
(в редакции постановления  
администрации Алексеевского  
сельского поселения  
Тихорецкого района  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_)

ГРАФИК  
приема граждан в администрации Алексеевского сельского поселения  
Тихорецкого района

№ п/п	Должность	День недели, время
1.	Глава Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района	еженедельно понедельник, 09.00 - 12.00 час.
2.	Заместитель главы Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района	еженедельно понедельник, среда пятница, 09.00 - 12.00 час.
3.	Специалист 1 категории общего отдела администрации Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района	еженедельно понедельник, среда пятница, 09.00 - 12.00 час.

Заместитель главы  
Алексеевского сельского поселения  
Тихорецкого района

  
Д.С.Болдинов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2  
к Порядку работы с  
обращениями граждан в  
администрации Алексеевского  
сельского поселения  
Тихорецкого района,  
утвержденному постановлением  
администрации Алексеевского  
сельского поселения  
Тихорецкого района  
от 04 февраля 2014 года № 29  
(в редакции постановления  
администрации Алексеевского  
сельского поселения  
Тихорецкого района  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_)

Главе Алексеевского  
сельского поселения  
Тихорецкого района  
(заместителю главы  
Алексеевского сельского  
поселения Тихорецкого  
района )

Служебная записка  
о прекращении переписки

На основании ч.5 ст.11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с гражданином \_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

в связи с тем, что в письменном обращении гражданина не содержится новых доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

1) \_\_\_\_\_

(дата, номер)

2) \_\_\_\_\_

(дата, номер)

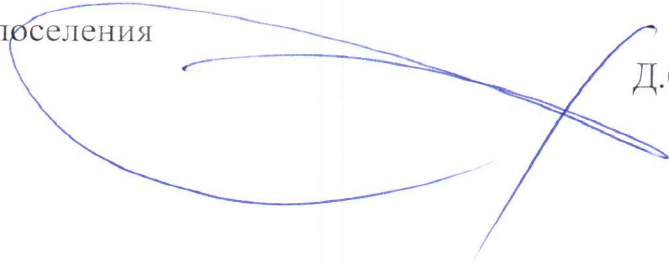
давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на \_\_\_\_\_ л., в \_\_\_\_\_ экз.

Должность \_\_\_\_\_

(подпись), (инициалы; фамилия)

Заместитель главы  
Алексеевского сельского поселения  
Тихорецкого района

A handwritten signature in blue ink, consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke that extends to the right.

Д.С.Болдинов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3  
к Порядку работы с  
обращениями граждан в  
администрации Алексеевского  
сельского поселения  
Тихорецкого района,  
утвержденному постановлением  
администрации Алексеевского  
сельского поселения  
Тихорецкого района  
от 04 февраля 2014 года № 29  
(в редакции постановления  
администрации Алексеевского  
сельского поселения  
Тихорецкого района  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_)

АКТ № \_\_\_\_\_  
об отсутствии письменных вложений в заказных  
письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью  
от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

Комиссией в составе

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)  
составлен настоящий акт о нижеследующем: \_\_\_\_\_

(число, месяц, год)  
в администрацию муниципального образования Тихорецкий район поступила  
корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

проживающих по адресу:

\_\_\_\_\_

При вскрытии обнаружено отсутствие письменного вложения. Настоящий  
акт составлен в 2 экземплярах.

\_\_\_\_\_

(подпись, дата, инициалы, фамилия)

Заместитель главы Алексеевского сельского  
поселения Тихорецкого района

  
Д.С.Болдинов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4  
к Порядку работы с  
обращениями граждан в  
администрации Алексеевского  
сельского поселения  
Тихорецкого района,  
утвержденному постановлением  
администраций Алексеевского  
сельского поселения  
Тихорецкого района  
от 04 февраля 2014 года № 29  
(в редакции постановления  
администрации Алексеевского  
сельского поселения  
Тихорецкого района  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_)

АКТ

№ \_\_\_\_\_

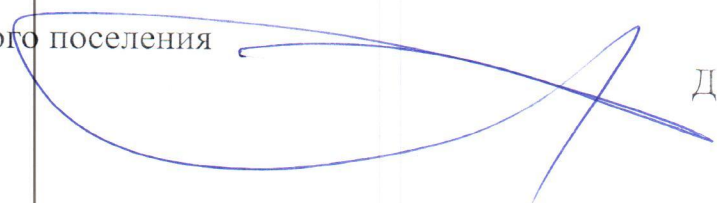
о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с  
уведомлением и в письмах с объявленной ценностью  
от « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Комиссией в составе

\_\_\_\_\_ (фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)  
составлен настоящий акт о нижеследующем: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (число, месяц, год)  
в администрацию Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района  
поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_,  
проживающих по адресу: \_\_\_\_\_

При вскрытии обнаружена недостача документов, перечисленных в описи  
на ценные бумаги, а именно: \_\_\_\_\_

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

\_\_\_\_\_ (подпись, дата, инициалы, фамилия)  
Заместитель главы  
Алексеевского сельского поселения  
Тихорецкого района  
  
Д.С.Болдинов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5  
к Порядку работы с  
обращениями граждан в  
администрации Алексеевского  
сельского поселения  
Тихорецкого района,  
утвержденному постановлением  
администрации Алексеевского  
сельского поселения  
Тихорецкого района  
от 04 февраля 2014 года № 29  
(в редакции постановления  
администрации Алексеевского  
сельского поселения  
Тихорецкого района  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_)

АКТ № \_\_\_\_\_

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в  
письмах с объявленной ценностью

от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Комиссией в составе

\_\_\_\_\_ (фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составлен настоящий акт о нижеследующем: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (число, месяц, год)

в администрацию Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района  
поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от

\_\_\_\_\_ ,

проживающих по адресу: \_\_\_\_\_

При вскрытии обнаружены документы, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

\_\_\_\_\_ (подпись, дата, инициалы, фамилия)

Заместитель главы  
Алексеевского сельского поселения  
Тихорецкого района

  
Д.С.Болдинов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6  
к Порядку работы с  
обращениями граждан в  
администрации Алексеевского  
сельского поселения  
Тихорецкого района,  
утвержденному постановлением  
администрации Алексеевского  
сельского поселения  
Тихорецкого района  
от 04 февраля 2014 года № 29  
(в редакции постановления  
администрации Алексеевского  
сельского поселения  
Тихорецкого района  
от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_)

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

Адрес, телефон _____ Дата приема _____ Содержание вопроса _____ _____	(фамилия, имя, отчество) _____
Исполнитель _____ Резолюция _____	
Срок исполнения _____	
Автор резолюции _____	(подпись) _____ (инициалы, фамилия) _____
	(обратная сторона РКК)
Когда фактически рассмотрено _____ Содержание (результат рассмотрения) _____	

Заместитель главы Алексеевского сельского  
поселения Тихорецкого района

  
Д.С.Болдинов