



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ АЛЕКСЕЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ТИХОРЕЦКОГО РАЙОНА

от 28.02.2018г.

станция Алексеевская

№ 22

О внесении изменения 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»


В целях уточнения Порядка работы с обращениями граждан в администрации Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района и на основании Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае» постановляю:

1. Внести в постановление администрации Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района от 4 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, от 1 сентября 2017 года № 83) изменение, изложив приложение в новой редакции (прилагается).

2. Общему отделу администрации Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района (Майдебура) обеспечить обнародование настоящего постановления в специально установленных местах и его размещение 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 28.02.2019 г. № 22

«ПРИЛОЖЕНИЕ
УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Алексеевского сельского поселения
Тихорецкого района
от 04.02.2014 г. № 29
(в редакции постановления
администрации Алексеевского
сельского поселения
Тихорецкого района
от 28.02.2019 г. № 22)

ПОРЯДОК
работы с обращениями граждан в администрации Алексеевского сельского
поселения Тихорецкого района

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с 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), с органами местного самоуправления государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края, органами местного самоуправления 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.

В соответствии с частью 1 статьи 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон) 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 соответствии с частью 2 статьи 7 Федерального закона в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.1.2. В соответствии с частью 3 статьи 7 Федерального закона обращение, поступившее в Администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.1.3. В соответствии с частью 1 статьи 8 Федерального закона гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот государственный орган, орган местного самоуправления или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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 специальной формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте Администрации www.aleks.tih.ru.

2.2.2. Обращения, поступающие в Администрацию по почте, принимаются специалистом, ответственный за регистрацию входящей корреспонденции Администрации (далее - ответственный за регистрацию входящей корреспонденции дел) в день поступления.

2.2.3. Специалист, ответственный за регистрацию входящей корреспонденции, 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 главе Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района, или в период его временного отсутствия исполняющему обязанности главы Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района (далее - глава) и по его поручению сообщает в Отдел МВД России по Тихорецкому району.

2.2.4. Специалистом, 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 обращение, 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 обращения прикладывается конверт, который хранится вместе с обращением. В случае отсутствия текста обращения 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. Обращение, доставленное в Администрацию непосредственно гражданином, его уполномоченным представителем, не содержащее фамилии гражданина или почтового адреса, возвращается гражданину или его представителю для внесения недостающих сведений.

2.3. Регистрация обращений.

2.3.1. Поступившие в Администрацию письменные обращения граждан и обращения, поступившие в форме электронного документа, регистрируются специалистом, ответственным за регистрацию входящей корреспонденции, в течение трех календарных дней с даты их поступления в журнале регистрации входящей корреспонденции, с указанием даты поступления и регистрационного номера.

Специалист, ответственный за регистрацию входящей корреспонденции, передает зарегистрированные обращения специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан в Администрации (далее - специалист ответственный за работу с обращениями граждан) в день регистрации.

Специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, письменные обращения регистрируются в системе электронного документооборота «Обращения граждан» (далее - СЭД «Обращения граждан»). На первой странице текста обращения проставляется штамп, указывается дата и номер.

2.3.2. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных граждан, направивших письменные обращения, обращения в электронном виде хранятся и обрабатываются с

соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

2.3.3. В электронную карточку СЭД «Обращения граждан» вносятся:

- дата регистрации;
- регистрационный номер;
- фамилия и инициалы гражданина (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в обращении, и на конверте, при определении территории проживания гражданина следует руководствоваться данными почтового штемпеля);
- телефон (при наличии);
- вид обращения (предложение, заявление, жалоба, благодарность и другое);
- отправитель, направивший обращение, дата, исходящий номер сопроводительного письма;
- содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;
- признак обращения (первичное, повторное, неоднократное);
- шифр тематики обращения согласно действующему общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан;
- количество листов с приложениями;
- проект резолюции и фамилия исполнителя, которому обращение направляется на рассмотрение;
- в поле ответственного исполнителя проставляется пометка «свод»;
- скан-образы обращений граждан прикрепляются в поле «вложение».

2.3.4. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более гражданами) в электронную карточку вносятся первые две разборчиво указанные фамилии 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 «Энергосервис», «коллектив МБОУ СОШ № 37»).

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

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 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, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, о чем специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан уведомляется гражданин, направивший обращение.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения специалист, ответственный за работу с обращениями граждан представляет главе, служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

2.4.5. Администрация или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны 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.

Исполнение запроса осуществляет специалист Администрации, получивший поручение главы.

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. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, осуществляет контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, по которым Администрацией запрашиваются результаты рассмотрения. При этом исполнители 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, ответственный за работу с обращениями граждан в день регистрации обращения представляет его на резолюцию главе 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 передаются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, исполнителям согласно поручению главы по рассмотрению обращения.

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 в форме электронного документа, направляются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, на электронный адрес, указанный в обращении.

2.5.6. В случае если вопрос, поставленный в обращении, относится к компетенции специалиста Администрации, не указанного в поручении по рассмотрению обращения, исполнитель в трехдневный срок возвращает его специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, с мотивированной служебной запиской на имя главы, давшего поручение по рассмотрению, в которой указывается специалист Администрации, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса. Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан.

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 2 дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. Ответственным исполнителем обобщаются материалы, подготавливается ответ гражданину, при необходимости - информация о результатах рассмотрения обращения. При этом ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

В отделах Администрации непосредственные исполнители по рассмотрению обращения определяются руководителями отделов.

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

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 поднимаяемым 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 обращения 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. Обращения с просьбами о личном приеме главой 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. Если в обращении не указана проблема, то гражданину направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой, 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. Обращения 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 соответствии с частью 1 статьи 11 Федерального закона 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. В соответствии с частью 2 статьи 11 Федерального закона 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. В соответствии с частью 3 статьи 11 Федерального закона Администрация или должностное лицо 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 соответствии с частью 4 статьи 11 Федерального закона 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.

В соответствии с частью 4.1 статьи 11 Федерального закона в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

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 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.

В соответствии с частью 5.1 статьи 11 Федерального закона в случае поступления в Администрацию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона на официальном сайте Администрации 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.

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. Ответ на коллективное обращение дается заявителям, адреса которых указаны в обращении, при наличии их подписей. Если в коллективном обращении указан адрес только одного заявителя или содержится просьба направить ответ на конкретный адрес, 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.

2.7.7. Проект ответа на обращение предоставляется исполнителем специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан.

2.7.8. При ознакомлении с проектом ответа на обращение специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан 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 или специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан если ответ не соответствует хотя бы одному из критериев, указанных в подпунктах 2.7.8, 2.7.9 пункта 2.7 настоящего раздела.

2.7.11. В соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Администрацию обращение, содержащее

предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.7.12. Специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, в СЭД «Обращения граждан» вносится информация о результатах рассмотрения обращений.

2.7.13.Срок регистрации и отправки ответа гражданину не может превышать 1 рабочего дня со дня подписания ответа главой.

3.Порядок работы с обращениями, поступившими в ходе личного приема

3.1.Организация личного приема граждан в Администрации.

3.1.1.Организация личного приема граждан в Администрации осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

3.1.2.Помещения, выделенные для приема граждан, оборудуются в соответствии с санитарно-эпидемиологическими правилами и нормативами «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы», утвержденными Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации, от 30 мая 2003 года № 107 и требованиями Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

3.1.3.Места ожидания обращающихся на личный прием оборудуются стульями, столами. Граждане обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений.

3.1.4.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.

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

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

3.1.7.В соответствии с частью 7 статьи 13 Федерального закона отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.1.8. На основании части 2 статьи 13 Федерального закона при личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.9. Специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина, в которую также вносятся: фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес. По окончании приема карточка личного приема регистрируется в СЭД «Обращения граждан».

3.1.10. В соответствии с частью 4 статьи 13 Федерального закона письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и в соответствии с настоящим Порядком.

3.2. Личные приемы граждан специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

3.2.1. Личный прием граждан специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан осуществляется ежедневно с понедельника по четверг, с 8.00 часов до 12.00 часов и с 13.00 часов до 17.00 часов, в пятницу с 8.00 часов до 12.00 часов (кроме выходных и праздничных дней).

3.2.2. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, ведущий личный прием, дает гражданину исчерпывающие разъяснения. Если содержание устного обращения относится к компетенции иных должностных лиц Администрации, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, приглашает на личный прием должностное лицо Администрации, в компетенцию которого входит решение поставленного в обращении вопроса.

3.3. Организация и проведение личных приемов граждан главой, его заместителем, специалистами Администрации.

3.3.1. Личный прием граждан главой, его заместителем, специалистами Администрации осуществляется в соответствии с графиками (приложения № 1 к настоящему Порядку).

3.3.2. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, главой, заместителем главы, специалистом Администрации с согласия гражданина ответ на обращение дается устно, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.3.3. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.3.4. На основании части 6 статьи 13 Федерального закона в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.3.5. После регистрации карточки личного приема специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, в СЭД «Обращения граждан» карточка направляется на исполнение, согласно поручению по рассмотрению устного обращения.

4. Порядок работы с сообщениями, поступившими по телефону «горячей линии» Администрации

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

4.2. Сообщения, поступающие по телефону «горячей линии», принимаются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан и регистрируются в СЭД «Обращения граждан».

4.3. 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 сообщение не рассматривается.

4.4. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, 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 специалистов Администрации, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленного гражданином вопроса;

предлагает направить письменное обращение или обращение в форме электронного документа;

разъясняет порядок и сроки рассмотрения сообщения (обращения).

4.5. Специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан в СЭД «Обращения граждан» оформляется электронная карточка, содержащая фамилию, имя, отчество (при наличии), номер телефона, содержание сообщения.

4.6. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, принявший сообщение, представляет его на резолюцию главе, после чего передает исполнителю на рассмотрение.

4.7. Срок рассмотрения сообщений не должен превышать 30 дней.

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 специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

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, специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

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 специалистов 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 специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

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.

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

5.9. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан несет установленную законодательством ответственность за сохранность обращений и документов по их рассмотрению.

5.10. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, 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 выездом (выездом) на место.

5.12. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления жалоб граждан на несвоевременное и необъективное рассмотрение обращений граждан либо выявления специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, нарушений в ходе текущего контроля.

5.13. Проект распоряжения Администрации о проведении внеплановой проверки подготавливается специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан и представляется главе для подписания.

5.14. В ходе проверок полноты и качества рассмотрения обращений граждан выборочно проверяется достоверность ответов с выездом на место с участием гражданина либо в устной беседе с гражданином по телефону.

5.15. В случае установления в результате проверки недостоверности содержащейся в ответе информации, на основании поручения главы, обращение направляется на повторное рассмотрение, с указанием порядка повторного рассмотрения: комиссионно, с выездом на место, с участием гражданина (граждан).

5.16. 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.

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

5.18. 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). Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан осуществляет информирование граждан: о местонахождении и графике работы Администрации; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта Администрации, адресе электронной почты 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, Краснодарский край, Тихорецкий район, станица Алексеевская, улица Ленина, 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 сообщений: 8 (86196) 94-4-44.

Телефон специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан: 8 (86196) 94-4-44.

Адрес электронной почты Администрации: alekseevskoe@list.ru.

Официальный сайт Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.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 Администрацию;

размещении информационных материалов на официальном сайте Администрации в сети «Интернет».

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется: непосредственно Администрации, 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 Администрации, 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 Администрации.

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

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, 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 специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, называет 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, документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращений (далее - документы по рассмотрению обращения) передаются исполнителем специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан.

7.2. Документы по рассмотрению обращения хранятся в Администрации в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству в Администрации.

7.3. Документы по рассмотрению обращения 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. Документы по рассмотрению письменных и устных обращений хранятся раздельно, формируются в папках в хронологическом порядке по номеру и дате регистрации обращений.

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

Начальник общего отдела
администрации Алексеевского
сельского поселения
Тихорецкого района



Е.А. Майдебур

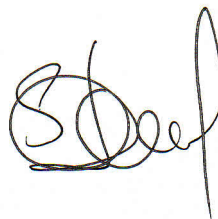
ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Порядку работы с
обращениями граждан в
администрации Алексеевского
сельского поселения
Тихорецкого района

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, 10.00 - 12.00 час.
2.	Заместитель главы Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района	еженедельно вторник, 10.00 - 12.00 час.
3.	Специалист администрации Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района (ответственный за работу с обращениями граждан)	еженедельно понедельник - четверг, 08.00 - 12.00 час. 13.00 - 17.00 час. пятница, 08.00 - 12.00 час.
4.	Специалист 2 категории общего отдела администрации Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района	еженедельно понедельник - четверг, 08.00 - 12.00 час. 13.00 - 17.00 час. пятница, 08.00 - 12.00 час.
5.	Начальник финансово-экономического отдела администрации Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района	еженедельно понедельник - четверг, 08.00 - 12.00 час. 13.00 - 17.00 час. пятница, 08.00 - 12.00 час.
6.	Специалист 2 категории финансово-экономического отдела администрации Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района	еженедельно понедельник - четверг, 08.00 - 12.00 час. 13.00 - 17.00 час. пятница, 08.00 - 12.00 час.
7.	Специалист 1 категории отдела автоматизации и консолидации учета и отчетности администрации Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района	еженедельно понедельник - четверг, 08.00 - 12.00 час. 13.00 - 17.00 час.

8.	Специалист 2 категории отдела автоматизации и консолидации учета и отчетности администрации Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района	пятница, 08.00 – 12.00 час. еженедельно понедельник - четверг, 08.00 - 12.00 час. 13.00 - 17.00 час. пятница, 08.00 – 12.00 час.
9.	Делопроизводитель отдела автоматизации и консолидации учета и отчетности администрации Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района	еженедельно понедельник - четверг, 08.00 - 12.00 час. 13.00 - 17.00 час. пятница, 08.00 – 12.00 час.

Начальник общего отдела
администрации Алексеевского
сельского поселения
Тихорецкого района



Е.А. Майдебура

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Порядку работы с
обращениями граждан в
администрации Алексеевского
сельского поселения
Тихорецкого района

ФОРМА
служебной записки о прекращении переписки

Главе 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)

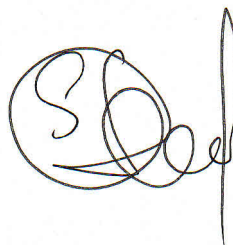
2) _____
(дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на _____ л., в _____ экз.

Должность _____
(подпись), (инициалы; фамилия)

Начальник общего отдела
администрации Алексеевского
сельского поселения
Тихорецкого района



Е.А. Майдебур

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Порядку работы с
обращениями граждан в
администрации Алексеевского
сельского поселения Тихорецкого
района

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 Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района
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)

Начальник общего отдела
администрации Алексеевского
сельского поселения
Тихорецкого района



Е.А. Майдебур

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Порядку работы с
обращениями граждан в
администрации Алексеевского
сельского поселения Тихорецкого
района

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)

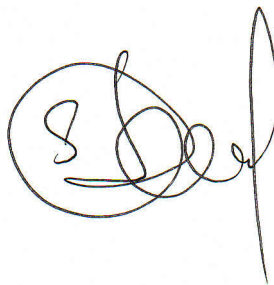
в администрацию Алексеевского сельского поселения Тихорецкого района
поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от _____,
проживающих по адресу: _____

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

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

(подпись, дата, инициалы, фамилия)

Начальник общего отдела
администрации Алексеевского
сельского поселения
Тихорецкого района



Е.А. Майдебур

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к Порядку работы с
обращениями граждан в
администрации Алексеевского
сельского поселения Тихорецкого
района

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
_____ ,

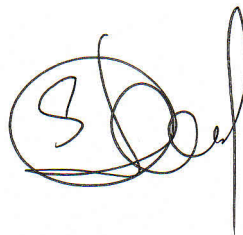
_____ проживающих по
адресу: _____

При вскрытии обнаружены документы, а именно: _____

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

_____ (подпись, дата, инициалы, фамилия)

Начальник общего отдела
администрации Алексеевского
сельского поселения
Тихорецкого района



Е.А. Майдебура

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6
к Порядку работы с
обращениями граждан в
администрации Алексеевского
сельского поселения Тихорецкого
района

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА
№ _____ от « _____ » _____ 20 г.

Адрес, телефон _____ (фамилия, имя, отчество)

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Срок исполнения _____

Автор резолюции _____

(подпись)

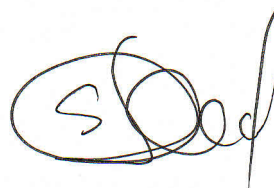
(инициалы, фамилия)

(обратная сторона РКК)

Когда фактически рассмотрено _____

Содержание (результат рассмотрения) _____».

Начальник общего отдела
администрации Алексеевского
сельского поселения
Тихорецкого района



Е.А. Майдебура