

**АДМИНИСТРАЦИЯ
НОВОДЖЕРЕЛИЕВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
БРЮХОВЕЦКОГО РАЙОНА**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 28.06.2019

№ 62

ст-ца Новоджерелиевская

**Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в
администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого
района**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае» **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района (прилагается).

2. Специалистам администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района обеспечить соблюдение настоящего Порядка.

3. Признать утратившими силу: постановление администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района от 20 июня 2014 года № 73 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района»; постановление администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района от 15 июня 2015 года № 77 «О внесении изменений в постановление администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района от 20 июня 2014 года № 73 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района».

4. Главному специалисту администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района Г.Б. Вельян обеспечить размещение (опубликование) настоящего постановления на официальном сайте администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и в сетевом издании «ВЕСТНИК-ИНФО».

5. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

6. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава Новоджерелиевского
сельского поселения
Брюховецкого района



О.В. Ткаченко

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
Новоджерелиевского
сельского поселения
Брюховецкого района
от 28.06.2019 г. № 62

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан в администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого 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 Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края при организации рассмотрения обращений граждан.

1.2. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением в администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, за исключением жалоб на решения и действия (бездействия) администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района и ее должностных лиц, муниципальных служащих при предоставлении муниципальных услуг и переданных государственных услуг.

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 и в обязательном порядке должно содержать:

наименование органа местного самоуправления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

фамилию, имя, отчество (последнее -при наличии) заявителя;

почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
суть предложения, заявления; жалобы;
личную подпись заявителя;
дату написания.

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

2.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, факсом, а также путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района (<http://www.новоджерелиевская.рф>) в сети «Интернет».

2.1.3. Обращение, поступившее 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», и в соответствии с настоящим Порядком.

В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии); адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения; излагает суть предложения, заявления или жалобы. Заявитель 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. Обращения на имя главы сельского поселения Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района, поступающие в администрацию Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района по почте, фельдъегерской связью, передаются работнику администрации администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района, ответственному за работу с обращениями граждан (далее -специалист), в день поступления.

2.2.2. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения № 1, 2). Также составляется акт на письмо (приложение № 3), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

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

Срок хранения документов по обращениям граждан (в том числе конвертов) составляет 5 лет.

По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Государственной архивной службой России.

2.2.4. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке специалистом, обрабатывающим корреспонденцию.

2.2.5. Для приема обращений в форме электронных сообщений (интернет-обращений), направляемых через официальный сайт администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района, применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Данные интернет-обращения передаются специалисту. В случае направления обращения в адрес главы Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района на электронные адреса администрации данные письма также передаются на регистрацию специалисту.

2.3. Регистрация обращений.

2.3.1. Обращения граждан, поступающие на имя главы Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района, регистрируются специалистом.

2.3.2. Все поступающие в администрацию Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района письменные обращения граждан и обращения, поступившие в форме электронного документа, регистрируются в журнале в течение 3 дней со дня поступления, за исключением случаев жалоб на решение руководителя органа, предоставляющего муниципальную или переданную государственную услугу, подлежащих регистрации в администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.3.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

2.3.4. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте наносится номер, содержащий соответствующие реквизиты документа.

2.3.5. В регистрационно-контрольную карточку вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

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

телефон (при наличии);
форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет);
вид обращения (заявление, предложение, жалоба, благодарность и другое);

указывается отправитель, направивший обращение, а также дата, исходящий номер сопроводительного письма;
признак обращения (первичное, повторное, многократное);
содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;
шифр тематики обращения согласно действующему общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан;
количество листов с приложениями (если имеются);
проект резолюции руководителя;
наименование соответствующих органов или соответствующих должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

в поле ответственного исполнителя проставляется пометка «свод».

2.3.6. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в карточку вносятся первые две разборчиво указанные фамилии с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которых они поступили («коллектив КФХ «Голубь», «коллектив СОШ № 13»).

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

2.3.8. Если заявитель не указал своей фамилии, то в карточку вносится запись «без подписи».

2.3.9. Оригиналы обращений с регистрационным штампом администрации заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат оригинала обращения заявителю возможен до его регистрации.

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан.

2.4.1. Обращения, поступившие в администрацию Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района до даты направления ответа заявителю.

2.4.2. Парламентские запросы, обращения членов Совета Федерации депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края и

представительных органов местного самоуправления, связанные с обращениями граждан, рассматриваются в установленный законом срок.

2.4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения «на доклад» главе Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района представляется служебная записка, подготовленная исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

В случае принятия главой решения о продлении срока рассмотрения заявителю направляется соответствующее уведомление.

2.4.4. По поступившему в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица срок представления информации администрацией сельского поселения Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района не должен превышать 15 дней.

2.4.5. Обращение от одного и того же заявителя, направленное в дополнение к ранее направленному главе Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района обращению, являющееся копией или дубликатом первого обращения, срок рассмотрения которого не истек, рассматривается в срок, не превышающий ранее установленный для первого обращения.

2.4.6. 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.

2.4.7. Лица, виновные в нарушении сроков рассмотрения обращения, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

2.4.8. Специалист в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан.

2.5. Направление обращений на рассмотрение.

2.5.1. Специалист в день регистрации обращения предоставляет обращение для резолюции главе Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района для принятия решения о ходе рассмотрения. Глава Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения; при необходимости принимается решение о направлении обращения в соответствующий орган или соответствующему лицу, в иные органы, осуществляющие публично значимые функции, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

2.5.2. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания по компетенции поднимаемых автором вопросов, независимо от того, кому оно адресовано.

2.5.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района, в течение 7 дней со дня регистрации (за исключением обращений, содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции) направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений. Уведомления о переадресации обращений подписываются главой Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района.

2.5.4. Письменное обращение, поступившее в администрацию Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 настоящего Федерального закона.

2.5.5. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется соответствующим должностным лицам.

2.5.6. 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.

2.5.7. Если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 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 соответствующее решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.5.9. Жалобы, адресованные главе Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района, с указанием фактов нарушения требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими должности в администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района, назначение на которые осуществляет глава Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района, направляются специалисту администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района, курирующему вопросы профилактики коррупционных и иных правонарушений в администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района.

2.5.10. Обращения с подписанными поручениями по их рассмотрению передаются специалисту и направляются исполнителям.

2.5.11. В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в трехдневный срок возвращает его специалисту с мотивированной служебной запиской на имя главы. В записке указывается должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя специалиста.

2.5.12. Письменное обращение, направленное не по компетенции, возвращается специалисту для организации работы с ним в соответствии с требованиями настоящего Порядка.

2.5.13. Уведомления авторам обращений в конвертах направляются почтой специалистом администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района, ответственным по работе с обращениями граждан. Копии уведомлений хранятся у специалиста администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района, ответственного по работе с обращениями граждан.

2.5.14. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении. Копии уведомлений хранятся у специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан.

2.5.15. Специалистом обеспечивается отправка обращений, направленных на рассмотрение в иной орган местного самоуправления Брюховецкого района.

2.6. Рассмотрение обращений.

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

2.6.2. В администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются главой. Поручение главы должно содержать фамилии

и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя.

2.6.2.1. Поручение главы Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района по рассмотрению обращения может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод». Соисполнители не позднее 5 рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. Ответственным исполнителем обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю и информация о результатах рассмотрения обращения главе. При отсутствии пометки «свод» указанную информацию и ответ заявителю направляет каждый исполнитель в части компетенции.

2.6.3. При рассмотрении обращения в случае необходимости в установленном законодательством порядке исполнителями запрашиваются дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращения; организуются встречи с заявителем (-ями), в том числе комиссионные для проверки фактов, изложенных в обращении (с выездом на место и участием заявителя, с использованием средств фото- и видеофиксации).

2.6.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же заявителя 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. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

2.6.5. Письма с просьбами о личном приеме главой Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района рассматриваются как обычные обращения по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

2.6.6. Обращение, содержащее в адресной части обращения 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 обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района на основании служебной записки исполнителя (приложение № 4) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Сообщение о прекращении переписки в 30-дневный срок со дня регистрации обращения направляется автору за подписью главы Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района.

2.7. Ответы на обращения.

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

2.7.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушения прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

В тексте ответа заявителю должны содержаться ссылки на направившие обращение орган, должностное лицо, организацию, регистрационный номер, дату регистрации.

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

2.7.4. Ответ на письменное 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. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем делается ссылка на все обращения. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям, рассмотрены».

2.7.6. Ответ на обращение, поступившее в администрацию Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

2.7.7. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, адрес электронной почты (в случае если обращение поступило в форме электронного документа), 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.

2.7.8. Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.7.8.1. При получении предложения, заявления или жалобы, 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 на официальном сайте администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (с учетом соблюдения требований о недопустимости разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия).

2.7.8.2. В случае поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с требованиями пункта 2.7.8.1 настоящего Порядка на официальном сайте администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района 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.

2.7.9. Ответ должностному лицу иного органа, давшему поручение по его рассмотрению, должен содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятых мер. В ответе на поручение по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок или условия окончательного решения вопроса.

2.7.10. По письменному запросу заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенные к обращению, путем личного вручения или посредством почтовой связи. Приложения к обращению могут быть возвращены

заявителю как во время рассмотрения, так и во время периода архивного хранения.

2.7.11. Ответы заявителям подписываются главой Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района.

2.7.12. При необходимости продления срока рассмотрения обращения уведомление о продлении срока подписывает глава Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района.

2.7.13. В случае всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также полного фактического исполнения, принятого по нему решения должностное лицо, давшее поручение по рассмотрению обращения, списывает материалы «в дело», в противном случае - должностное лицо, давшее поручение по рассмотрению обращения, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения.

В случае если исполнителей несколько и один из них дает промежуточный ответ, то автору поручения по рассмотрению обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями (при условии, что срок окончательного рассмотрения не превышает 60 дней).

2.7.14. Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, а также в неисполнении поручений, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

2.7.15. При оценке ответов на обращения, а также документов и материалов осуществляется:

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и представления информации по запросам;

проверка ответа на обращение и служебных документов, к которым приложены материалы, необходимые для рассмотрения обращения (бланка органа, даты и исходящего номера, ссылки на дату и номер контрольного обращения);

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

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 авторов;

проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

2.7.18. По результатам проверки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов дается оценка своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличия правовых обоснований принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из критериев, то обращение и ответ возвращаются исполнителю для повторного рассмотрения.

2.7.19. Решение о возврате на дополнительное рассмотрение и его сроках принимается главой Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района по предложениям специалистов.

3. Порядок работы с устными обращениями.

3.1. Организация личного приема в администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района.

3.1.1. Ежедневный прием посетителей в администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района осуществляется в понедельник, вторник, среду, четверг с 8-00 до 16-00, с перерывом с 12-00 до 13-00; пятницу с 8-00 до 15-00, с перерывом с 12-00 до 12-50; кроме выходных и праздничных дней. Прием граждан ведут специалисты.

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. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03» и требованиями 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. Заявители 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 Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района осуществляет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан.

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. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются в журнале «Журнал регистрации обращений граждан в общественную приемную».

3.1.11. Ведущий прием специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в том числе о порядке организации личного приема в администрации Новоджерелиевского

сельского поселения Брюховецкого района. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. Если поднимаемые вопросы относятся к компетенции иных специалистов администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района, специалист ответственный за работу с обращениями граждан в день обращения организует прием заявителя в приемной соответствующим специалистом администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района лично либо по телефону.

В случае если посетитель приемной настаивает на приеме главой Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района, заявителю предлагается подготовить обращение в письменной форме с изложением сути вопроса.

С согласия заявителя организуется прием посредством Интернет-ресурса ССТУ.РФ со специалистами соответствующих органов, в компетенцию которых входит решение вопроса.

3.1.12. Если гражданин обратился в Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, ему представляется информация об адвокатах и нотариусах, являющихся участниками государственной системы оказания бесплатной юридической помощи на территории Краснодарского края, или адреса размещения работников ГКУ КК «Государственное юридическое бюро Краснодарского края».

3.1.13. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение, которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с подразделами 2.1 - 2.5 Порядка.

3.1.14. Специалисты администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района ежедневно осуществляют личный прием граждан.

3.2. Организация личных приемов граждан главой Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района его первым заместителем и заместителями.

3.2.1. Прием граждан главой Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района осуществляется в соответствии с утвержденным графиком.

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, организует приемы главы Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района.

3.2.2. Список граждан на прием к главе Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района передается на согласование специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, который с учетом поднимаемых вопросов определяет участников приема, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, приглашает их на прием.

3.2.3. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, на личный прием к главе Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района оформляет карточки личного приема на каждого заявителя.

3.2.4. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение, по существу.

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

3.2.6. Должностное лицо, ведущее прием, принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения.

3.2.7. В ходе приема заполняется карточка личного приема (приложение № 5), оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, подписывается главой Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района и направляется исполнителю. Карточка личного приема и приложения к ней (при наличии) на следующий день после приема направляется ответственным за работу с обращениями граждан на исполнение.

3.2.8. Обращения, поступившие при проведении главой Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района «прямых линий», «прямых эфиров», рассматриваются в соответствии с Порядком работы с аудиосообщениями.

4. Порядок работы с аудиосообщениями, поступившими по телефону «горячая линия» администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района.

4.1. Работа с аудиосообщениями, поступающими на телефон «горячая линия» администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

4.2. Аудиосообщения принимаются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

4.3. Информация о персональных данных авторов аудиосообщений, поступивших на телефон «горячая линия» администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района, хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

4.4. При обращении на телефон «горячая линия» администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района заявитель должен сообщить фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес и суть проблемы. В случае отсутствия указанных реквизитов обращение не направляется на рассмотрение.

4.5. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, осуществляющий прием звонков:

уточняет суть сообщения и персональные данные обратившихся, включая номер телефона заявителя;

предоставляет адреса органов местного самоуправления и телефоны должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов;

предлагает направить обращение в письменной форме или форме электронного документа.

4.6. Специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, в соответствующем журнале оформляется регистрационная карточка аудиосообщения, содержащая фамилию, имя, отчество заявителя; номер телефона; содержание аудиосообщения.

4.7. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, принимающий аудиосообщения, готовит проекты поручений главы Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района о направлении аудиосообщений на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов специалистам администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района.

4.8. В случае если решение поставленных в аудиосообщении вопросов относится к компетенции нескольких органов должностных лиц, копии поручений направляются соответствующим должностным лицам.

4.9. Срок рассмотрения аудио сообщений не должен превышать 30 дней. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения аудиосообщения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

4.10. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения аудио сообщений осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан.

5.1. Текущий контроль за соблюдением Порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района, осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

5.2. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя ежедневное проведение проверок в целях предупреждения, выявления и устранения нарушений прав заявителя, принятие решений и подготовку ответов на жалобы заявителей.

5.3. Если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени (не превышающего 30 дней), то рассмотрение обращения остается на контроле.

5.4. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

5.6. При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту лицу, по указанию непосредственного руководителя. В случае отсутствия таковых документы передаются непосредственно руководителю.

5.7. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место определяется планом работы специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан.

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

5.9. Основанием для проведения внеплановой проверки является поступление жалобы заявителей на решения и действия (бездействие) администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района, а также должностных лиц, специалистов, ответственных за рассмотрение обращений граждан, либо выявление нарушений в ходе текущего контроля.

Внеплановая проверка осуществляется комиссией, образованной из числа должностных лиц, ответственных за работу с обращениями граждан, и специалиста администрации, рассматривавшего обращение.

5.10. Решение о проведении внеплановой проверки принимается главой Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района, на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

5.11. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением главы Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

5.12. Граждане имеют право ознакомиться с документами и материалами, относящимися к рассмотрению обращений граждан, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах. Для ознакомления граждане обращаются к должностным лицам администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района, рассматривавшим обращения.

5.13. По результатам рассмотрения документов и материалов граждане направляют в администрацию Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также заявления и жалобы с сообщениями о нарушениях должностными лицами положений Порядка, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

6. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.

6.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, осуществляет информирование заявителей о местонахождении и графике работы администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты администрации; о порядке получения заявителем 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 Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района:

почтовый адрес: 352780, Краснодарский край, Брюховецкий район, ст. Новоджерелиевская, ул. Коммунаров, 33, кабинет 3;

режим работы: понедельник, вторник, среда, четверг с 8-00 до 16-00, с перерывом с 12-00 до 13-00, пятница с 8-00 до 15-00, с перерывом с 12-00 до 13-00;

выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в приемной администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района (ст. Новоджерелиевская, ул. Коммунаров, 33, кабинет 3) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00.

Телефон для приема аудиосообщений-(861-56) 65-1-80.

Телефон (факс) для приема письменных обращений граждан: -(861-56) 65-1-80.

Официальный сайт администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет - www.новоджерелиевская.рф.

Адрес электронной почты: novodger@mail.ru

6.3. Информирование заявителей в администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района осуществляется при:

непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в администрацию;

размещении информационных материалов в сети «Интернет» на официальном сайте администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района.

В фойе администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы приемной.

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

При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист 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 называет должность, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

7.4. На информационном стенде в администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района 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 органа местного самоуправления; бланк обращения; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты; график приема граждан должностными лицами администрации Новоджерелиевского сельского поселения Брюховецкого района.

Глава Новоджерелиевского
сельского поселения
Брюховецкого района



О.В. Ткаченко

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Порядку рассмотрения обращений
граждан в администрации
Новоджерелиевского
сельского поселения
Брюховецкого района

АКТ № _____
об отсутствии письменных вложений в письмах, в т.ч. заказных
с уведомлением, и в письмах с объявленной ценностью
от « _____ » _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:

(число, месяц, год)
в администрацию Новоджерелиевского сельского поселения
Брюховецкого района поступила корреспонденция с уведомлением за № _____
от
гражданина _____,
проживающего по адресу: _____

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие
письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия
(подпись, дата) Инициалы, фамилия
(подпись, дата) Инициалы, фамилия

Глава Новоджерелиевского
сельского поселения
Брюховецкого района



О.В. Ткаченко

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Порядку рассмотрения обращений
граждан в администрации
Новоджерелиевского
сельского поселения
Брюховецкого района

АКТ № _____
о недостатке документов по описи корреспондента
в письмах, в т.ч. заказных с уведомлением, и в письмах
с объявленной ценностью

от " ____ " _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:

(число, месяц, год)

в администрацию Новоджерелиевского сельского поселения
Брюховецкого района поступила корреспонденция с уведомлением за № _____
от гражданина _____, проживающего по адресу:

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача документов,
перечисленных авторам письма в описи на ценные бумаги, а именно:

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия
(подпись, дата) Инициалы, фамилия
(подпись, дата) Инициалы, фамилия

Глава Новоджерелиевского
сельского поселения
Брюховецкого района



О.В. Ткаченко

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Порядку рассмотрения обращений
граждан в администрации
Новоджерелиевского
сельского поселения
Брюховецкого района

АКТ № _____
о вложении оригиналов документов в письмах, в т.ч. заказных с уведомлением,
и в письмах с объявленной ценностью

от « _____ » _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

(число, месяц, год)

в администрацию Новоджерелиевского сельского поселения
Брюховецкого района поступила корреспонденция с уведомлением за
№ _____ от
гражданина _____,
проживающего по адресу: _____

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия
(подпись, дата) Инициалы, фамилия
(подпись, дата) Инициалы, фамилия

Глава Новоджерелиевского
сельского поселения
Брюховецкого района



О.В. Ткаченко

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Порядку рассмотрения обращений
граждан в администрации
Новоджерелиевского
сельского поселения
Брюховецкого района

Главе
Новоджерелиевского
сельского поселения
Брюховецкого района
(инициалы, фамилия)

УВЕДОМЛЕНИЕ
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 (Ф.И.О. заявителя)

по _____
вопросу _____ В
связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых
доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

1. Дата, номер
 2. Дата, номер
 3. Дата, номер
- давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на ___ л. в ___ экз.

Должность (подпись) Инициалы, фамилия.

Глава Новоджерелиевского
сельского поселения
Брюховецкого района



О.В. Ткаченко

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к Порядку рассмотрения обращений
граждан в администрации
Новоджерелиевского
сельского поселения
Брюховецкого района

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА
№ _____ ОТ _____ 20____
Ф.И.О.(заявителя)

Адрес, телефон _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Автор резолюции _____

Срок исполнения _____

(обратная сторона)

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ

Дата передачи на исполнение	Исполнитель	Плановый срок	Контрольные отметки

Дата, индекс исполнения (ответа) _____

Адресат _____

Содержание _____

С контроля снял _____

Подпись контролера _____

Глава Новоджерелиевского
сельского поселения
Брюховецкого района



О.В. Ткаченко