



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ТЕМРЮКСКИЙ РАЙОН
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 16.09.2020

№ 1443

г. Темрюк

**Об утверждении Порядка работы с обращениями
граждан в администрации муниципального образования
Темрюкский район**

В целях реализации 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. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Темрюкский район (далее – Порядок) согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Заместителям главы муниципального образования Темрюкский район, руководителям структурных подразделений администрации муниципального образования Темрюкский район обеспечить соблюдение Порядка.

3. Считать утратившими силу:

1) постановление администрации муниципального образования Темрюкский район от 11 октября 2018 года № 1288 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Темрюкский район»;

2) постановление администрации муниципального образования Темрюкский район от 17 сентября 2019 года № 1621 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Темрюкский район от 11 октября 2018 года № 1288 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Темрюкский район».

4. Отделу информатизации и взаимодействия со СМИ официально опубликовать настоящее постановление в периодическом печатном издании газете Темрюкского района «Тамань» и официально опубликовать (разместить) на официальном сайте муниципального образования Темрюкский район в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Контроль за выполнением постановления «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Темрюкский район» возложить на заместителя главы муниципального образования Темрюкский район А.Н. Бурмаку.

6. Постановление вступает в силу на следующий день после его официального опубликования.

Глава муниципального образования
Темрюкский район



Ф.В. Бабенков

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
муниципального образования

Темрюкский район

от 16.09.2021 № 1443

ПОРЯДОК

работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Темрюкский район

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Темрюкский район (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 электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации муниципального образования Темрюкский район с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края, органами законодательной власти Российской Федерации и Краснодарского края, органами местного самоуправления муниципальных образований в составе муниципального образования Темрюкский район при организации рассмотрения обращений граждан.

1.2. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением в администрации муниципального образования Темрюкский район обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.3. В администрации муниципального образования Темрюкский район обращения граждан рассматриваются в пределах компетенции.

1.4. Организационно-методическое обеспечение рассмотрения обращений в администрации муниципального образования Темрюкский район осуществляется сектором по работе с обращениями граждан управления делопроизводства администрации муниципального образования Темрюкский район (далее – сектор по работе с обращениями граждан) в соответствии с положением об управлении делопроизводства администрации муниципального образования Темрюкский район, утвержденным постановлением администрации муниципального образования Темрюкский район от 5 августа 2019 года № 1337 «Об утверждении положения об управлении делопроизводства администрации муниципального образования Темрюкский

район».

2. ПРИЕМ И ПЕРВИЧНАЯ ОБРАБОТКА ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

2.2. Обращения на имя главы муниципального образования Темрюкский район, поступающие в управление делопроизводства администрации муниципального образования Темрюкский район по почте, проверяются на безопасность вложения.

При обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, необычный запах, особенности оформления и другое) специалист, получивший корреспонденцию, сообщает о нем непосредственному руководителю (начальнику управления делопроизводства).

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

Письма, поступившие в управление делопроизводства администрации муниципального образования Темрюкский район, передаются в сектор по работе с обращениями граждан.

2.4. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются), подкладывается бланк с текстом «письменного обращения к адресату нет».

2.5. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан регистрируются в управлении делопроизводства администрации муниципального образования Темрюкский район.

2.6. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке работником, обрабатывающим корреспонденцию.

2.7. Обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Темрюкский район или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в соответствии с Порядком.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.8. Письменные обращения на имя главы муниципального образования Темрюкский район, доставленные в администрацию муниципального образования Темрюкский район автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом сектора по работе с обращениями граждан.

Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

наименование муниципального органа 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;

адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись, дату написания.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина или почтового адреса. На копии обращения проставляется штамп – уведомление о поступлении обращения в администрацию муниципального образования Темрюкский район с указанием даты поступления, указывается также количество листов обращения и контактный телефон.

2.9. Обращение, поступившее через виртуальную приемную официального сайта муниципального образования Темрюкский район, предусматривает обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Данные интернет - обращения автоматически экспортируются в систему «Синкопа-документ» и обращение рассматривается в соответствии с Порядком.

3. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Все обращения, поступающие на имя главы муниципального образования Темрюкский район, регистрируются в системе электронного документооборота «Обращения граждан» (далее – «СЭД ОГ») в течение трех дней с даты их поступления.

Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в форме электронного документа, хранится и обрабатывается с соблюдением требований Российского законодательства о персональных данных.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

3.2. На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему) в правом нижнем углу либо на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

В электронную систему «СЭД ОГ» вносятся:

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

социальное положение и льготная категория (в случае наличия);

указывается, откуда поступило обращение (из Администрации Президента Российской Федерации, администрации Краснодарского края, Законодательного Собрания Краснодарского края и т. д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма;

форма обращения (письмо, Интернет);

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

тематика обращения;

код тематики обращения согласно действующему тематическому классификатору обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, Управления Президента Российской Федерации;

фамилия и проект резолюции руководителя, которому обращение направляется на рассмотрение;

указываются сроки исполнения поручения;

скан – копии обращений граждан, поступивших на бумажных носителях, прикрепляются в поле «файлы»;

вид контроля (дополнительный контроль).

3.3. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную систему вносится первая разборчиво указанная фамилия 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. При регистрации

проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили, например: коллектив МБОУ СОШ № 1.

3.4. 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.

3.5. Если заявитель не указал своей фамилии, то при регистрации вносится запись «Без фамилии».

3.6. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. 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. При рассмотрении обращения заявитель имеет право представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме. Заявитель имеет право обратиться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.7. Все поступившие обращения граждан в администрацию муниципального образования Темрюкский район ставятся на контроль.

4. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.1. Обращения, поступившие в администрацию муниципального образования Темрюкский район в соответствии с компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в секторе по работе с обращениями граждан до даты направления ответа заявителю.

4.2. Если обращение не требует проверки либо требует срочного разрешения, сроки его рассмотрения могут сокращаться.

4.3. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов – не позднее 30 дней.

Государственный орган, орган местного самоуправления 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.

4.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса,

руководитель органа местного самоуправления (либо уполномоченное на то лицо) вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, не менее чем за два-три дня до истечения срока исполнения.

4.5. 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.

4.6. По дубликатному обращению (обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляр обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

4.7. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений и качество подготовленной информации.

4.8. Сектор по работе с обращениями граждан в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан. Анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

5. НАПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ НА РАССМОТРЕНИЕ

5.1. Специалист сектора по работе с обращениями граждан, ответственный за регистрацию поступающих обращений, в день регистрации обращения готовит проект поручения главы (определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения), представляет обращение с проектом поручения главе муниципального образования Темрюкский район для принятия решения о ходе рассмотрения обращения. Обращения с поручениями по их рассмотрению направляются в электронном виде участникам «СЭД ОГ». При направлении обращения на рассмотрение могут определяться методы рассмотрения: комиссионное рассмотрение, с выходом (выездом) на место, с участием заявителя, с проведением собрания и другие.

5.2. Если обращение в администрацию муниципального образования Темрюкский район направлено не по территориальной принадлежности (из администрации Краснодарского края, законодательного органа Краснодарского края), специалист сектора по работе с обращениями граждан регистрирует обращение, затем направляет обращение в управление по работе с обращениями граждан департамента внутренней политики администрации

Краснодарского края с сопроводительным письмом о необходимости направления обращения по принадлежности, либо по согласованию с управлением по работе с обращениями граждан департамента внутренней политики администрации Краснодарского края направляет обращение с сопроводительным письмом по территориальной принадлежности. Заявителю направляется уведомление о переадресации его обращения.

5.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования Темрюкский район, в течение семи дней со дня регистрации 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 сотрудниками управления делопроизводства.

5.4. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

5.5. В случае если обращение направлено не по компетенции, исполнитель в пятидневный срок возвращает его в сектор по работе с обращениями граждан с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение. В служебной записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов. Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя сектор по работе с обращениями граждан.

5.6. Письменное обращение, 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, осуществляющий 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 обращения, за исключением случая, указанного в пункте 5.9 раздела 5 Порядка.

5.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в структурное подразделение администрации муниципального образования Темрюкский район, в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в обращении обжалуется решение или действие (бездействие) государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать

соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

5.8. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению (приложение № 4).

5.9. Жалобы, адресованные главе муниципального образования Темрюкский район на правоохранительные и судебные органы, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, направляются в управление по профилактике правонарушений и взаимодействию с правоохранительными органами и правовое управление администрации муниципального образования Темрюкский район.

5.10. 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.

6. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

6.1. В структурных подразделениях администрации муниципального образования Темрюкский район непосредственные исполнители определяются руководителями. Поручение руководителя должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

6.2. Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод», соисполнители не позднее пяти 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, администрации Краснодарского края, Законодательному Собранию Краснодарского края, прокуратуру, СМИ.

При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители. При отсутствии пометки «свод» ответы направляет каждый исполнитель в части компетенции.

6.3. Исполнитель при рассмотрении обращения:

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения

обращения документы и материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения;

создает комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя, с использованием средств фото – и видеофиксации).

6.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Как правило, повторные обращения ставятся на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются 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.

6.5. Письма с просьбами о личном приеме главой муниципального образования Темрюкский район рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то, как правило, заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан главой муниципального образования Темрюкский район, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

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 Порядком.

6.8. В случае если в письменном 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 муниципального образования Темрюкский район или заместители главы муниципального образования Темрюкский район 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 один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Сообщение о прекращении переписки в 30-дневный срок со дня регистрации обращения направляется автору за подписью главы муниципального образования Темрюкский район или заместителя главы муниципального образования Темрюкский район.

6.9. Обращения, в которых отсутствуют конкретные просьбы, жалобы, предложения и содержатся только общие рассуждения по известным проблемам внутренней политики, либо бессмысленные по содержанию и оскорбительные остаются на хранении в архиве сектора по работе с обращениями граждан. На первом листе письма заведующим сектором по работе с обращениями граждан делается запись «в дело».

6.10. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения (приложение № 5).

6.11. Результатом рассмотрения обращения является разрешение поднимаемых в обращении проблем либо необходимые разъяснения по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты.

7. ОТВЕТЫ НА ОБРАЩЕНИЯ

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

7.2. При рассмотрении обращения администрацией муниципального образования Темрюкский район или должностным лицом гражданин имеет право получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 вышеуказанного Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. 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 обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным.

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

7.4. Ответ на обращение может быть возвращен исполнителю на доработку, если рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо обращение рассмотрено формально.

Решение о возврате на доработку принимается главой муниципального образования Темрюкский район, его заместителями, заведующим сектором по работе с обращениями граждан.

7.5. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

Обращение, на которое дается промежуточный ответ (продление сроков рассмотрения), в архив не направляется до окончательного разрешения вопросов.

7.6. Ответы заявителям подписываются главой муниципального образования Темрюкский район или его заместителями, которым поручено рассмотрение обращений.

7.7. Ответы на обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются главой муниципального образования Темрюкский район. Допускается информацию о рассмотрении обращения в адрес министерств и департаментов администрации Краснодарского края подписывать заместителями главы муниципального образования Темрюкский район.

7.8. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено (Ивановой В.И. – для сообщения всем заявителям, или Ивановой В.И. – для информирования заинтересованных лиц, или Ивановой В.И. и другим). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение (приложение № 6).

7.9. 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, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям, рассмотрены».

7.10. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившему в администрацию муниципального образования Темрюкский район или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в администрацию муниципального образования Темрюкский район или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию муниципального образования Темрюкский район или должностному лицу 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 от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на официальном сайте муниципального образования Темрюкский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7.11. В случае поступления в администрацию муниципального образования Темрюкский район или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с

частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте муниципального образования Темрюкский район 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.

7.12. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа с приложением его копии.

В ответе на дубликатные обращения делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям рассмотрены».

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

7.14. Остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членов его семьи, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.

7.15. Ответ должностному лицу, 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 информирован о результатах рассмотрения обращения.

7.16. 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).

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

8. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ТЕМРЮКСКИЙ РАЙОН

8.1. Ежедневный прием посетителей в секторе по работе с обращениями граждан осуществляется с понедельника по четверг с 8.00 до 17.00, пятница с 8.00 до 16.00 (кроме выходных и праздничных дней), перерыв с 12.00 до 12.48. Прием граждан ведут работники сектора по работе с обращениями граждан.

8.2. Помещение, выделенное для приема граждан, должно 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 требованиям Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

8.3. Рабочие места специалистов, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

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

8.5. 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.

8.6. Специалист, осуществляющий прием, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности.

8.7. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места проживания от районного центра.

Отдельные категории граждан в случае, предусмотренном законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

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

8.9. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса вносятся в журнал регистрации устных обращений граждан и личного приема граждан главой муниципального образования Темрюкский район (приложение № 7).

8.10. Заявителю может быть отказано в приеме в случае, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также

при проявлении агрессии, неадекватного поведения. При необходимости может быть вызван оперативный дежурный или сотрудник полиции.

8.11. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он также вправе по договоренности направить заявителя на прием в соответствующее структурное подразделение администрации муниципального образования Темрюкский район, решить вопрос о приеме заявителя в органе местного самоуправления муниципального образования в составе муниципального образования Темрюкский район (по месту жительства) лично либо по телефону.

При необходимости, для рассмотрения поставленных заявителем вопросов, в сектор по работе с обращениями граждан может быть приглашен специалист соответствующего структурного подразделения администрации муниципального образования Темрюкский район.

8.12. Если гражданин обратился с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, ему представляется информация о юристах, являющихся участниками государственного казенного учреждения Краснодарского края «Государственное юридическое бюро Краснодарского края».

8.13. Заявитель во время приема может оставить письменное обращение (на обращении ставится штамп о принятии), которое регистрируется, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с Порядком.

8.14. С согласия заявителя организуется видеоприем посредством интернет – ресурса ССТУ.РФ со специалистами соответствующих органов, в компетенцию которых входит решение вопроса.

9. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН ГЛАВОЙ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ТЕМРЮКСКИЙ РАЙОН И ЕГО ЗАМЕСТИТЕЛЯМИ

9.1. Личный прием граждан осуществляется главой муниципального образования Темрюкский район, его заместителями и уполномоченными ими лицами по вопросам, отнесенным к их ведению, а также руководителями структурных подразделений администрации муниципального образования Темрюкский район, при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции, согласно графику приема граждан по личным вопросам по предварительной записи в секторе по работе с обращениями граждан.

9.2. График приема граждан руководителями администрации муниципального образования Темрюкский район ежегодно утверждается главой муниципального образования Темрюкский район и размещается на информационном стенде администрации муниципального образования Темрюкский район, на официальном сайте муниципального образования Темрюкский район, публикуется в средствах массовой информации.

9.3. Организация личного приема граждан заместителями главы

муниципального образования Темрюкский район и начальником правового управления администрации муниципального образования Темрюкский район возложена на сектор по работе с обращениями граждан (оформление регистрационно-контрольных карточек личного приема, контроль исполнения поручений).

9.4. Заведующий сектором по работе с обращениями граждан производит запись граждан на личный прием к главе муниципального образования Темрюкский район, заместителям главы муниципального образования Темрюкский район и начальнику правового управления администрации муниципального образования Темрюкский район. На каждого заявителя оформляется регистрационно-контрольная карточка личного приема (приложение № 8).

9.5. Целесообразно записывать на прием к главе муниципального образования Темрюкский район граждан, которые побывали по своему вопросу у заместителей главы муниципального образования, глав городского и сельских поселений Темрюкского района.

9.6. К личному приему главы муниципального образования Темрюкский район заведующий сектором по работе с обращениями граждан готовит подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, приглашает для участия в приеме руководителей структурных подразделений администрации муниципального образования Темрюкский район, глав городского и сельских поселений Темрюкского района и непосредственно принимает участие в приеме.

9.7. За один день до личного приема главе, заместителям главы, начальнику правового управления представляется реестр граждан, записавшихся на прием, и материалы по предыдущим рассмотрениям обращений (если имеются), для ознакомления и разработки проекта решения по поднимаемым заявителями вопросам.

9.8. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует его 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 может быть рассмотрено его обращение по существу. Заявитель, при согласии с разъяснениями, полученными в ходе личного приема и результатами рассмотрения обращения, письменно оформляет согласие и ставит свою подпись в регистрационно-контрольной карточке.

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

9.10. Глава муниципального образования Темрюкский район принимает решение о постановке вопроса на контроль.

9.11. Карточка личного приема (при необходимости с приложениями к ней) вносится в электронную систему «СЭД ОГ» и направляется на рассмотрение согласно резолюции.

9.12. Обращения, озвученные на личном приеме главы муниципального образования Темрюкский район, рассматриваются в соответствии с Порядком.

9.13. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

9.14. Глава муниципального образования Темрюкский район проводит выездные приемы граждан в сельских поселениях Темрюкского района либо в режиме аудио-, видео- и иных видов связи, в том числе с использованием системы личного приема граждан, установленной к проведению общероссийского дня приема граждан.

Организация приемов, подготовка материалов и контроль выполнения поручений возлагается на сектор по работе с обращениями граждан.

9.15. Устные обращения, поступившие при проведении руководством муниципального образования Темрюкский район «Прямых линий», рассматриваются в соответствии с Порядком.

10. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ, ПОСТУПИВШИМИ ПО ТЕЛЕФОНУ «ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ» АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ТЕМРЮКСКИЙ РАЙОН

10.1. Все звонки, поступающие на телефон «Горячая линия» администрации муниципального образования Темрюкский район, фиксируются специалистом сектора по работе с обращениями граждан.

10.2. Информация о персональных данных авторов обращений, поступивших на телефон «Горячая линия» администрации муниципального образования Темрюкский район, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

10.3. Регистрация и рассмотрение устных обращений граждан, поступивших по телефону «Горячая линия» администрации муниципального образования Темрюкский район, в электронной системе «СЭД ОГ» аналогичен порядку регистрации и учета письменных обращений, и осуществляется в соответствии с Порядком.

10.4. Специалист сектора по работе с обращениями граждан в день регистрации обращения оформляет карточку и готовит проект поручения за подписью главы муниципального образования Темрюкский район.

10.5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения устных обращений граждан, поступивших по телефону «Горячая линия» администрации муниципального образования Темрюкский район, осуществляет сектор по работе с обращениями граждан.

10.6. Подготовка ответов на устные обращения, поступившие по телефону «Горячая линия» администрации муниципального образования Темрюкский район, и передача материалов рассмотрения на архивное хранение осуществляется в соответствии с Порядком.

11. КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ

11.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан в администрации муниципального образования Темрюкский район осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, 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.

11.2. Решение о постановке обращений на контроль в администрации муниципального образования Темрюкский район принимается главой муниципального образования Темрюкский район по предложениям заведующего сектором по работе с обращениями граждан.

11.3. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

- постановку поручений по рассмотрению 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.

11.4. На особый контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на особый контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления в муниципальном образовании Темрюкский район, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

11.5. Обращения, поступающие из Приёмной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Краснодарского края, администрации Краснодарского края, прокуратуры ставятся на особый контроль, в том числе с целью получения материалов для ежеквартальных отчетов о рассмотрении обращений граждан.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации муниципального образования Темрюкский район, осуществляется специалистом сектора по работе с обращениями граждан, в структурных подразделениях администрации муниципального образования Темрюкский район – специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан.

11.6. Обращения, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в

сектор по работе с обращениями граждан.

К обращению прикладываются: информация на должностное лицо, давшее поручение, ответ заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы.

В деле у исполнителя остаются копия поручения, копия обращения, копия ответа должностному лицу, давшему поручение, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

11.7. Ответы на обращения в администрацию Краснодарского края, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Краснодарского края оформляются исполнителями за подписью главы муниципального образования Темрюкский район или его заместителей.

11.8. Если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени, обращение ставится на дополнительный контроль. Продолжительность дополнительного рассмотрения не превышает 30 дней.

12. ХРАНЕНИЕ МАТЕРИАЛОВ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

12.1. Обращения граждан и результаты по их рассмотрению хранятся в секторе по работе с обращениями граждан.

12.2. На хранение материалы по рассмотрению обращений передаются после списания «в дело» автором поручений по их рассмотрению.

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

информация о результатах рассмотрения обращения на имя должностного лица;

копия ответа заявителю, а также (если имеются) копии промежуточных ответов, информация о продлении срока рассмотрения;

поручения по рассмотрению обращения;

письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акты (если составлялись);

запросы, материалы проверки по обращению (если она проводилась).

12.4. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан формируются в папках в алфавитном порядке.

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

13. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

13.1. В администрации муниципального образования Темрюкский район контроль за соблюдением сроков и порядка рассмотрения обращений граждан, поступающими на имя главы муниципального образования Темрюкский район, осуществляется руководителями структурных подразделений администрации муниципального образования Темрюкский район.

13.2. Ответственность руководителей структурных подразделений администрации муниципального образования Темрюкский район закрепляется в их должностных инструкциях.

Руководители структурных подразделений администрации муниципального образования Темрюкский район несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

13.3. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями специалиста, работающего с обращением. Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

13.4. При уходе в отпуск специалист обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту временно замещающему его специалисту.

При освобождении от замещаемой должности специалист обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан.

13.5. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место определяется планом работы сектора по работе с обращениями граждан.

13.6. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений законодательства о рассмотрении обращений и Порядка.

13.7. Внеплановые проверки проводятся в случае жалоб заявителей на несвоевременное и необъективное рассмотрения обращений граждан либо выявления нарушений в ходе текущего контроля.

13.8. Решение о проведении внеплановой проверки принимается заведующим сектором по работе с обращениями граждан на основе результатов рассмотрения обращений граждан.

13.9. В ходе проверок рассмотрения обращений граждан выборочно проверяется достоверность ответов с выездом на место с участием заявителя (фотоконтроль) либо в телефонной беседе с автором обращения.

13.10. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных Порядком, и принятием решений специалистами в структурных подразделениях администрации муниципального образования Темрюкский район осуществляется их руководителями.

13.11. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением главы муниципального образования Темрюкский район. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

13.12. 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.

14. АНАЛИЗ И ОБОБЩЕНИЕ ВОПРОСОВ ОБРАЩЕНИЙ

14.1. Аналитическая работа в администрации муниципального образования Темрюкский район ведется заведующим сектором по работе с обращениями граждан, в структурных подразделениях – специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан.

14.2. Заведующий сектором проводит ежемесячный, ежеквартальный анализ характера устных и письменных обращений и результативности их рассмотрения.

14.3. Заведующий сектором по работе с обращениями граждан управления делопроизводства:

- просматривает, формирует и анализирует статистические материалы по обращениям граждан;

- ведет накопление архива по информационно-аналитическим материалам; изучает необходимые нормативные правовые документы и другие материалы по анализируемым вопросам;

- несет ответственность за соблюдение сроков подготовки информационно-аналитических материалов за объективность их содержания;

- готовит материалы для публикации в средствах массовой информации и размещения на официальном сайте муниципального образования Темрюкский район.

14.4. В целях выработки единых подходов к рассмотрению обращений граждан информация о работе с обращениями направляется в сектор по работе с обращениями граждан органами местного самоуправления муниципальных образований в составе муниципального образования Темрюкский район.

14.5. На основе анализа обращений граждан и информации, поступающей

из муниципальных образований в составе муниципального образования Темрюкский район, заведующим сектором по работе с обращениями граждан планируется оказание практической и методической помощи органам местного самоуправления муниципальных образований в составе муниципального образования Темрюкский район.

14.6. Заведующий сектором, ежеквартально, на основании имеющихся материалов, в том числе полученных из органов местного самоуправления муниципальных образований в составе муниципального образования Темрюкский район, готовит статистические отчеты о поступивших обращениях граждан и организаций в администрацию муниципального образования Темрюкский район (1 раз в полугодие - с пояснительными записками) и направляет в управление по работе с обращениями граждан администрации Краснодарского края.

Ежемесячно в администрацию Краснодарского края направляется статистический отчет о работе с обращениями граждан, поступившими в администрацию муниципального образования Темрюкский район с использованием закрытого информационного ресурса ССТУ. РФ.

14.7. Результаты анализа размещаются на официальном сайте муниципального образования Темрюкский район в разделе «Работа с обращениями граждан», а также используется при принятии решений о необходимости внесения соответствующих изменений в Порядок работы с обращениями граждан.

15. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ УСТАНОВЛЕННОГО ПОРЯДКА РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

15.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений граждан, принятие заведомо необоснованного решения, предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина, а также другие нарушения, установленные Порядком работы с обращениями граждан, влекут за собой ответственность виновных должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

15.2. Действие (или бездействие) должностных лиц по рассмотрению и разрешению вопросов, поставленных в обращениях граждан, в случаях, предусмотренных действующим законодательством, могут быть обжалованы в судебном порядке.

16. ИНФОРМИРОВАНИЕ ГРАЖДАН О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

16.1. Информирование граждан о порядке работы с обращениями осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Специалисты сектора по работе с обращениями граждан осуществляют информирование заявителей о местонахождении и графике работы администрации муниципального образования Темрюкский

район, о справочных телефонах и почтовых адресах, об адресе официального сайта в сети «Интернет», 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.

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

16.3. Почтовый адрес администрации муниципального образования Темрюкский район: 353500, Краснодарский край, г. Темрюк, ул. Ленина, 65.

Запись граждан на прием к главе муниципального образования Темрюкский район производится предварительно по тел: 8(86148)54328 или в секторе по работе с обращениями граждан по адресу: г. Темрюк, ул. Ленина, 65, каб. № 11.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8(86148)54328.

Телефон заведующего сектором по работе с обращениями граждан: 8(86148)54328.

Телефон «Горячая линия» администрации муниципального образования Темрюкский район: 8(86148)60212.

Адрес электронной почты администрации муниципального образования Темрюкский район: temruk@mo.krasnodar.ru.

Официальный сайт муниципального образования Темрюкский район: www.temryuk.ru.

16.4. Информирование заявителей в администрации муниципального образования Темрюкский район осуществляется при:

непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью и в отделе по работе с обращениями. Размещение информационных материалов в сети «Интернет» на сайте муниципального образования Темрюкский район.

16.5. При информировании граждан о порядке работы с обращениями, ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист сектора по работе 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 сектора по работе с обращениями граждан называет наименование структурного подразделения администрации муниципального образования Темрюкский район, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

16.6. На информационном стенде размещаются: текст настоящего Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок работы с обращениями граждан; образец заполнения обращения; адрес (в том числе электронной почты), телефоны и график

работы; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; график приема граждан руководителями администрации муниципального образования Темрюкский район.

Заместитель главы
муниципального образования
Темрюкский район

A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, overlapping strokes that form a stylized, somewhat abstract shape.

А.Н. Бурмака

Приложение № 1
к Порядку работы с обращениями граждан
в администрации муниципального
образования Темрюкский район

АКТ № _____
об отсутствии письменных вложений в заказных письмах
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от « ____ » _____ 20__ года

Комиссия в составе _____

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем: _____
_____ (число, месяц, год)
в администрацию муниципального образования Темрюкский район поступила
корреспонденция с уведомлением за № _____ от гражданина(ки)
_____,
проживающего(щей) по адресу: _____

При вскрытии обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

Заместитель главы
муниципального образования
Темрюкский район


А.Н. Бурмака

Приложение № 2
к Порядку работы с обращениями граждан
в администрации муниципального
образования Темрюкский район

АКТ № _____

о недостатке документов по описи корреспондента в заказных
письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от « ____ » _____ 20__ года

Комиссия в составе _____

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

_____ (число, месяц, год)

в администрацию муниципального образования Темрюкский район поступила
корреспонденция с уведомлением за № _____ от гражданина(ки)

_____ ,
проживающего(щей) _____ по _____ адресу:

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

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

Заместитель главы
муниципального образования
Темрюкский район



А.Н. Бурмака

Приложение № 3
к Порядку работы с обращениями граждан
в администрации муниципального
образования Темрюкский район

АКТ № _____
о вложении оригиналов документов в заказных письмах
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от « ____ » _____ 20__ года

Комиссия в составе _____

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

_____ (число, месяц, год)

в администрацию муниципального образования Темрюкский район поступила
корреспонденция с уведомлением за № _____ от гражданина(ки)

_____,
проживающего(щей) по адресу: _____

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а
именно: _____

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

(подпись, дата)

(инициалы, фамилия)

Заместитель главы
муниципального образования
Темрюкский район



А.Н. Бурмака

Приложение № 4
к Порядку работы с обращениями граждан
в администрации муниципального
образования Темрюкский район

**Форма уведомления заявителя
при поступлении обращения,
текст которого не поддается прочтению**

Фамилия, инициалы заявителя,
(в дательном падеже)

адрес заявителя

Уважаемый (ая)!
(имя, отчество)

В связи с тем, что Ваше обращение не поддается прочтению, в соответствии с пунктом 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение рассмотрено не будет.

Должность

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Заместитель главы
муниципального образования
Темрюкский район



А.Н. Бурмака

Приложение № 5
к Порядку работы с обращениями граждан
в администрации муниципального
образования Темрюкский район

**Форма ответа заявителю
при поступлении обращения,
в котором обжалуется судебное решение**

Фамилия, инициалы заявителя,
(в дательном падеже)

адрес заявителя

Уважаемый (ая)!
(имя, отчество)

На Ваше обращение сообщаем, что согласно статье 120 Конституции Российской Федерации, статьям 1 и 5 Федерального конституционного закона от 31 декабря 1996 года № 1-ФКЗ «О судебной системе Российской Федерации» суды осуществляют судебную власть самостоятельно, независимо от чьей бы то ни было воли, подчиняясь только закону. Поэтому никто не вправе вмешиваться в деятельность суда и оказывать давление на судей.

В связи с этим, в соответствии с пунктом 2 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» присланное Вами обращение возвращаем.

В случае несогласия с решением суда Вы вправе обжаловать его в вышестоящий судебный орган.

Приложение: на ___ л. в ___ экз.

Должность

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Заместитель главы
муниципального образования
Темрюкский район



А.Н. Бурмака

Приложение № 6
к Порядку работы с обращениями граждан
в администрации муниципального
образования Темрюкский район

**Форма ответа заявителям
при рассмотрении коллективного обращения**

Фамилия, инициалы заявителя,
(в дательном падеже)

(для информирования всех
заинтересованных лиц)
адрес заявителя

О рассмотрении коллективного обращения

Уважаемый (ая)!
(имя, отчество)

или: Уважаемые жители!

По поручению Администрации Президента Российской Федерации,
администрации Краснодарского края, главы муниципального образования
Темрюкский район _____

(нужное выбрать)

рассмотрено Ваше коллективное обращение.

Должность

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Заместитель главы
муниципального образования
Темрюкский район

А.Н. Бурмака



Приложение № 7

к Порядку работы с обращениями граждан
в администрации муниципального
образования Темрюкский район

ЖУРНАЛ
регистрации устных обращений граждан и личного приема граждан главой
муниципального образования Темрюкский район

| № п/п | Дата приема | Ф.И.О. заявителя, адрес его места жительства | Кому поручено рассмотрение | Вопрос обращения | Срок рассмотрения | Когда фактически рассмотрено, результат рассмотрения |
|----------|-------------|----------------------------------------------------|-------------------------------|------------------|----------------------|---------------------------------------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| | | | | | | |

Заместитель главы
муниципального образования
Темрюкский район

А.Н. Бурмака

Приложение № 8
к Порядку работы с обращениями граждан
в администрации муниципального
образования Темрюкский район

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА
личного приема

№ _____ от _____ 20__ года

_____ (фамилия, имя, отчество посетителя)

Адрес, телефон _____

Место работы _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Автор резолюции _____ (_____)

(подпись)

Срок исполнения _____ Приложение: на _____ листах подлежит возврату

В письменном ответе нуждаюсь/не нуждаюсь _____
(подчеркнуть) _____ подпись заявителя

(обратная сторона РКК)

| Дата | Кому направлено | Особые отметки |
|------|-----------------|----------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Дата, индекс исполнения _____

Адресат _____

Содержание _____

С контроля снял _____ Подпись контролера _____

Дело _____ Том _____ Листы _____ Фонд _____

Дело _____

Опись _____

Заместитель главы
муниципального образования
Темрюкский район

А.Н. Бурмака