



**АДМИНИСТРАЦИЯ РОГОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
ТИМАШЕВСКОГО РАЙОНА**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 11.08.2023

станция Роговская

№ 199

**О внесении изменений в постановление администрации
Роговского сельского поселения Тимашевского района
от 11 февраля 2019 г. № 13 «О Порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации
Роговского сельского поселения Тимашевского района»**

В соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 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. Внести изменения в постановление администрации Роговского сельского поселения Тимашевского района от 11 февраля 2019 г. № 13 «О Порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Роговского сельского поселения Тимашевского района», изложив приложение к постановлению в новой редакции (прилагается).

2. Считать утратившими силу:

1) постановление администрации Роговского сельского поселения Тимашевского района от 23 июня 2021 г. № 135 «О внесении изменений в постановление администрации Роговского сельского поселения Тимашевского района от 11 февраля 2019 г. № 13 «О порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Роговского сельского поселения Тимашевского района»;

2) постановление администрации Роговского сельского поселения Тимашевского района от 25 апреля 2019 г. № 39 «О внесении изменений в постановление администрации Роговского сельского поселения Тимашевского района от 11 февраля 2019 г. № 13 «О Порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Роговского сельского поселения Тимашевского района».

3. Ведущему специалисту администрации Роговского сельского поселения Тимашевского района Гордеевой Л.А. опубликовать настоящее постановление в газете «Роговчанка» и обеспечить его размещение на официальном сайте администрации Роговского сельского поселения Тимашевского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Постановление вступает в силу со дня его опубликования.

Глава Роговского сельского поселения
Тимашевского района

В.Е. Дикий

Приложение
к постановлению администрации
Роговского сельского поселения
Тимашевского района
от 11.08.2023 № 199

«Приложение

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Роговского сельского поселения
Тимашевского района
от 11 февраля 2019 г. № 13
(в редакции постановления
администрации Роговского сельского
поселения Тимашевского района
от 11.08.2023 № 199)

ПОРЯДОК **работы с обращениями граждан в администрации Роговского** **сельского поселения Тимашевского района**

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации Роговского сельского поселения Тимашевского района (далее - Порядок) устанавливает единые требования к организации работы с письменными (в том числе в форме электронного документа) и устными обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес администрации Роговского сельского поселения Тимашевского района, главы Роговского сельского поселения Тимашевского района.

1.2. Понятия и термины, используемые в Порядке, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Порядок работы с письменными обращениями граждан

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1.1. Обращение может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу: 352725, Краснодарский край, Тимашевский район, ст-ца Роговская, ул. Ленина, д. 76;

передано лично гражданином, его представителем в приемную главы Роговского сельского поселения Тимашевского района;

принято в ходе проведения личного приема главы Роговского сельского поселения Тимашевского района.

Обращение в форме электронного документа направляется путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте администрации Роговского сельского поселения Тимашевского района (www.admrogovskaya.ru) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.1.2. Письменные обращения, поступающие в администрацию Роговского сельского поселения Тимашевского района, в том числе в форме электронного документа, передаются специалисту администрации Роговского сельского поселения Тимашевского района, ответственному за работу с обращениями граждан, (далее – специалист) в день поступления.

2.1.3. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений и при необходимости составляются следующие акты:

об отсутствии письменных вложений в письмах, в т.ч. заказных с уведомлением, и в письмах с объявленной ценностью, если в конверте отсутствует письменное вложение (приложение № 1);

о недостатке документов по описи корреспондента в письмах, в т.ч. заказных с уведомлением, и в письмах с объявленной ценностью при обнаружении недостачи упоминаемых автором или описью документов (приложение № 2);

о вложении оригиналов документов в письмах, в т.ч. заказных с уведомлением, и в письмах с объявленной ценностью, к которым прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) (приложение № 3).

2.1.4. 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 Федеральным архивным агентством.

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

2.2. Регистрация письменных обращений граждан

2.2.1. Письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов, поступающие в администрацию Роговского сельского поселения, на имя главы Роговского сельского поселения Тимашевского района, регистрируются специалистом в журнале регистрации письменных обращений граждан в течение 3 дней с момента поступления, за исключением случаев поступления жалоб на решение органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную или переданную государственную услугу, подлежащих регистрации в администрации Роговского сельского поселения Тимашевского района не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.2.2. Регистрация письменных обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

2.2.3. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте наносятся с использованием регистрационного штампа соответствующие реквизиты документа, содержащие дату и номер регистрации обращения.

2.2.4. Оригиналы обращений с регистрационным штампом администрации Роговского сельского поселения Тимашевского района заявителям не возвращаются, за исключением случаев:

обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

если невозможно направить жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, так как их решение или действие (бездействие) которых обжалуется, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

2.3.1. Обращения, поступившие в администрацию Роговского сельского поселения Тимашевского района по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в администрации Роговского сельского поселения Тимашевского района.

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

2.3.3. Глава Роговского сельского поселения Тимашевского района, давший поручение о рассмотрении обращения, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.3.4. По дубликатному обращению, приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения в случае, если ответ на него не дан.

2.3.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления глава Роговского сельского поселения Тимашевского района вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.4. Направление письменных обращений граждан на рассмотрение

2.4.1. Специалист в день регистрации обращения представляет обращение для резолюции главе Роговского сельского поселения Тимашевского района для принятия решения о ходе рассмотрения.

Глава Роговского сельского поселения Тимашевского района определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения; при необходимости принимается решение о направлении обращения по компетенции в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

2.4.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Роговского сельского поселения Тимашевского района, в течение 7 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 в тот же срок граждан, направивших обращение, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.4.4. Письменное обращение, поступившее в администрацию Роговского сельского поселения Тимашевского района и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в Главное управление МВД России по Краснодарскому краю или Отдел МВД России по Тимашевскому району и Губернатору Краснодарского края с уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г.

№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.4.5. 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 г. № 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 соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.4.6. Поручение о рассмотрении обращения оформляется на бланке резолюции главы Роговского сельского поселения Тимашевского района.

2.4.7. Обращения с подписанными поручениями по их рассмотрению передаются специалистом на рассмотрение исполнителям.

2.4.8. Направление обращений по компетенции в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, обеспечивается специалистом.

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан

2.5.1. Исполнитель при рассмотрении обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивает при необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращения;

принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.5.1. Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод» либо указанное в поручении первым. Соисполнители не позднее 5 рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа на обращение (информации по обращению).

2.5.2. При рассмотрении повторного обращения анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка.

Письменные обращения 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.

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

2.5.4. Письменное обращение, содержащее в адресной части обращения пометку «лично», рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

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

2.5.6. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Роговского сельского поселения Тимашевского района с учетом уведомления исполнителя, рассматривающего обращение, (приложение № 4) 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 орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.5.7. При поступлении очередного обращения, содержащего вопросы, по которым переписка была прекращена, заявителю направляется ответ, содержащий сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

2.5.8. При поступлении заявления гражданина о прекращении рассмотрения его обращения администрация Роговского сельского поселения Тимашевского района письменно информирует заявителя о прекращении рассмотрения его обращения.

По письменному запросу заявителю в 30-дневный срок возвращаются приложенные к обращению материалы (документы).

2.5.9. Письменное обращение, поступившее в администрацию Роговского сельского поселения Тимашевского района, в котором не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, но содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его

подготавливающим, совершающим или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

2.6. Ответы на письменные обращения граждан

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

2.6.2. 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 лицам, допустившим такие нарушения.

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

2.6.3. Не допускается наличие исправлений (в том числе в реквизитах) в ответах на обращения.

2.6.4. При ответе на коллективное письменное обращение, подписанное несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, ответ дается каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях ответ дается на адрес заявителя, указанного в регистрации первым с пометкой «для информирования заинтересованных лиц».

2.6.5. 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, по их поручениям, рассмотрены».

2.6.6. Ответ на обращение, поступившее в администрацию Роговского сельского поселения Тимашевского 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.

2.6.7. 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 Роговского сельского поселения Тимашевского 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).

2.6.8. Информация должностному лицу, запросившему информацию о результатах рассмотрения обращения, должна содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятых мер. В информации 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.

2.6.9. Ответ заявителю, информация о результатах рассмотрения обращения должностному лицу либо органу, ее запросившим, уведомление заявителю о продлении срока рассмотрения обращения (при необходимости) подписываются главой Роговского сельского поселения Тимашевского района либо лицом, его замещающим.

2.6.10. В случае неполного фактического исполнения принятого по обращению решения должностное лицо, давшее поручение по рассмотрению обращения, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения, всестороннего и объективного рассмотрения обращения.

2.6.11. Отправка ответов заявителям осуществляется исполнителем, рассматривающим обращение, в день их регистрации или на следующий рабочий день.

Ответственность за своевременную отправку ответа на обращение несет исполнитель, рассматривающий обращение.

2.6.12. После завершения рассмотрения обращения и направления ответа заявителю исполнитель передает подлинник обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению, специалисту для организации архивного хранения.

2.6.13. Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

2.6.14. При оценке содержания ответов на обращения, а также информации по рассмотрению обращений по запросам специалистом осуществляется:

- проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и представления информации по запросам;

- проверка оформления 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.

2.6.15. По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов специалистом принимается решение о своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличия правовых обоснований принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из указанных критериев, то специалистом принимается решение о возврате исполнителю для принятия мер к устранению выявленных нарушений.

2.6.16. Устранение нарушений производится исполнителем, рассматривающим обращение, в пределах общего срока рассмотрения обращения.

3. Порядок работы с устными обращениями граждан

3.1. Организация приема граждан в администрации Роговского сельского поселения Тимашевского района

3.1.1. Ежедневный прием граждан в администрации Роговского сельского поселения Тимашевского района осуществляется по адресу: ст-ца Роговская, ул. Ленина, д. 76 (приемная главы) с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней.

3.1.2. Прием граждан в приемной главы ведет специалист.

3.1.3. Помещения, выделенные для приема граждан, должны соответствовать санитарным правилам СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда» и требованиям Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

3.1.4. Рабочее место специалиста, осуществляющего прием граждан, оборудуется компьютером и оргтехникой.

3.1.5. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами, системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, питьевой водой и одноразовой посудой.

Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений на имя главы Роговского сельского поселения Тимашевского района.

В доступном для заявителей месте размещается информационный стенд.

3.1.6. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Отдельные категории граждан (Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, сенаторы Российской Федерации, депутаты Государственной Думы) пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.1.7. При приеме граждан предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.8. Ведущий прием специалист дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к его компетенции, в том числе о порядке организации личного приема граждан в администрации Роговского сельского поселения Тимашевского района.

Если поднимаемые в ходе приема вопросы относятся к компетенции иных должностных лиц администрации Роговского сельского поселения Тимашевского района, специалист организует прием заявителя специалистом администрации Роговского сельского поселения Тимашевского района, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

С согласия заявителя организуется прием в режиме видеосвязи с использованием системы личного приема граждан на базе сетевого справочного телефонного узла Российской Федерации (далее – ССТУ.РФ) со специалистами соответствующих органов, в компетенцию которых входит решение вопроса.

3.1.9. Если гражданин обратился в администрацию Роговского сельского поселения Тимашевского 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 ГКУ КК «Государственное юридическое бюро Краснодарского края».

3.1.10. В ходе приема граждан вправе оставить письменное обращение на имя главы Роговского сельского поселения Тимашевского района, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком.

3.2. Организация личных приемов граждан главой Роговского сельского поселения Тимашевского района

3.2.1. Личный прием граждан главой Роговского сельского поселения Тимашевского района проводится в соответствии с утвержденным графиком и в исключительных случаях вне графика.

3.2.2. Отдельные категории граждан (Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, сенаторы Российской Федерации, депутаты Государственной Думы) пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.2.3. Личный прием главой Роговского сельского поселения Тимашевского района ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев, когда обращающийся гражданин нуждается в сопровождении.

3.2.4. Личный прием главой Роговского сельского поселения Тимашевского района проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

3.2.5. Личный прием граждан главой Роговского сельского поселения Тимашевского района осуществляется с участием заместителя главы Роговского сельского поселения Тимашевского района и специалистов администрации Роговского сельского поселения Тимашевского района по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.2.6. Специалист организует личные приемы главы Роговского сельского поселения Тимашевского района (в том числе выездные, в режиме видеосвязи).

3.2.7. Содержание устного обращения заносится специалистом в карточку личного приема (приложение № 5).

3.2.8. По окончании личного приема глава Роговского сельского поселения Тимашевского района доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

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

3.2.10. Поручения главы Роговского сельского поселения Тимашевского района, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема.

3.2.11. Карточки личного приема подлежат регистрации в электронном реестре учета карточек личного приема граждан.

3.2.12. Копии зарегистрированных карточек, содержащие поручения по рассмотрению обращений, не позднее следующего дня после регистрации передаются специалистом исполнителям.

Специалист обеспечивает архивное хранение оригиналов карточек личного приема в течение пяти лет.

3.1.13. В ходе личного приема гражданин вправе оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком.

3.1.14. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в ходе личного приема главой Роговского сельского поселения возможно только при условии, если это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение, а также должностного лица, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

4. Порядок работы с сообщениями, поступившими по телефону «горячая линия» администрации Роговского сельского поселения Тимашевского района

4.1. Работа с аудиосообщениями, поступающими на телефон «горячая линия» администрации Роговского сельского поселения Тимашевского района, не относящимся к обращениям граждан, указанным в статье 4 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения

обращений граждан Российской Федерации», осуществляется в соответствии с настоящим разделом.

4.2. Аудиосообщения принимаются специалистом ежедневно в рабочее время, кроме выходных и праздничных дней.

4.3. Прием аудиосообщений осуществляется в форме диалога специалиста с заявителем.

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

4.5. При обращении на телефон «горячая линия» администрации Роговского сельского поселения Тимашевского района заявитель должен сообщить фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, телефон и суть сообщения.

4.6. Специалист, 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;

разъясняет порядок организации личного приема граждан главой Роговского сельского поселения Тимашевского района.

4.7. На аудиосообщения, носящие справочный или консультационный характер, специалист самостоятельно дает разъяснения гражданину в устной форме.

При необходимости специалист организует телефонную связь с должностными лицами органа местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителем вопросов, либо предоставляет адреса и телефоны должностных лиц, органов, иных организаций, в компетенцию которых входит решение поднимаемых вопросов.

4.8. Специалист регистрирует поступившее сообщение в журнале учета телефонных сообщений, куда вносит сведения, содержащие фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес, номер телефона и суть сообщения, а также результат работы с сообщением.

5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

5.1. В администрации Роговского сельского поселения Тимашевского района контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан осуществляется специалистом.

5.2. При осуществлении контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан специалистом проверяется срок рассмотрения обращений и сроки представления информации по рассмотрению обращений граждан.

5.3. При осуществлении контроля за всесторонним рассмотрением обращений специалистом проверяются ответы на обращения на предмет освещения всех вопросов, поставленных в обращении; полноты принятых мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина; наличия ссылок на конкретные нормы права.

5.4. Специалист также осуществляет контроль за исполнением поручений по обращениям граждан.

5.5. Контроль за рассмотрением обращений граждан должностными лицами администрации Роговского сельского поселения Тимашевского района осуществляется специалистом ежедневно в рабочие дни.

5.6. В случае выявления несоответствия ответов на обращения критериям, установленным пунктами 5.2-5.3 настоящего раздела, специалист уведомляет исполнителя, рассматривающего обращение, о необходимости принять исчерпывающие меры к устранению выявленных нарушений и недопущению их впредь.

5.7. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется исполнителю для повторного рассмотрения с поручением главы Роговского сельского поселения Тимашевского района. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

Виновные должностные лица по решению главы Роговского сельского поселения Тимашевского района привлекаются к дисциплинарной ответственности.

5.8. Граждане вправе направлять в администрацию Роговского сельского поселения Тимашевского района предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также сообщения о нарушениях должностными лицами положений настоящего Порядка, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком.

6. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

6.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Специалист осуществляет информирование граждан о графике работы администрации Роговского сельского поселения Тимашевского района; о справочных телефонах и почтовом адресе администрации Роговского сельского поселения; об адресе официального сайта администрации Роговского сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», адресе

электронной почты администрации Роговского сельского поселения Тимашевского района; 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 сетевых изданиях.

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

6.2. Местонахождение администрации Роговского сельского поселения Тимашевского района:

почтовый адрес: 352725, Тимашевский район, ст-ца Роговская, ул. Ленина, д.76.

6.3. Режим работы администрации Роговского сельского поселения Тимашевского района:

понедельник, вторник, среда, четверг с 8-00 до 17-00, с перерывом с 12-00 до 12-50, пятница с 8-00 до 16-00, с перерывом с 12-00 до 12-50;

выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00.

6.4. Телефоны для приема аудиосообщений – +7 (861-30) 6-64-32.

Телефон специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан: +7 (861-30) 6-64-32.

6.5. Официальный сайт администрации Роговского сельского поселения Тимашевского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.admrogovskaya.ru.

Адрес электронной почты: rogovskadm05@mail.ru.

6.5. Информирование граждан в администрации Роговского сельского поселения Тимашевского района осуществляется при:

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

размещении информационных материалов на официальном сайте администрации Роговского сельского поселения Тимашевского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

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

6.6. На информационном стенде в администрации Роговского сельского поселения Тимашевского 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; телефоны и график работы, почтовый адрес, адрес электронной почты; график приема граждан должностными лицами администрации Роговского сельского поселения Тимашевского района.

Глава Роговского сельского поселения
Тимашевского района

В.Е. Дикий

Приложение № 1
к Порядку рассмотрения
обращений граждан
в администрации Роговского
сельского поселения
Тимашевского района

Форма

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:

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

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие
письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

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

Приложение № 2
к Порядку рассмотрения
обращений граждан
в администрации Роговского
сельского поселения
Тимашевского района

Форма

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:

_____ в администрацию Роговского сельского поселения
(число, месяц, год)
Тимашевского 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 подлинных экземплярах.

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

Приложение № 3
к Порядку рассмотрения
обращений граждан
в администрации Роговского
сельского поселения
Тимашевского района

Форма

АКТ № _____
о вложении оригиналов документов в письма, 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:

_____ в администрацию Роговского сельского поселения
(число, месяц, год)

Тимашевского 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

Приложение № 4
к Порядку рассмотрения
обращений граждан
в администрации Роговского
сельского поселения
Тимашевского района

Форма

Главе Роговского сельского
поселения Тимашевского района
(инициалы, фамилия)

УВЕДОМЛЕНИЕ
о прекращении переписки

На основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 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

Приложение № 5
к Порядку рассмотрения
обращений граждан
в администрации Роговского
сельского поселения
Тимашевского района

Форма

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА № _____ от _____ 20 _____ г.

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 _____