



**АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ КУБАНЕЦ
ТИМАШЕВСКОГО РАЙОНА**

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

от 11. 02.2019

№ 13

хутор Беднягина

**О Порядке рассмотрения обращений граждан
в администрации сельского поселения Кубанец
Тимашевского района**

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 на обращение в Краснодарском крае» п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации сельского поселения Кубанец Тимашевского района (далее –Порядок) (прилагается).
2. Специалистам администрации сельского поселения Кубанец Тимашевского района обеспечить соблюдение Порядка.
3. Признать утратившими силу:
 - 1) постановление администрации сельского поселения Кубанец Тимашевского района от 14 марта 2013 года № 25 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации сельского поселения Кубанец Тимашевского района»;
 - 2) постановление администрации сельского поселения Кубанец Тимашевского района от 02 сентября 2013 г. № 95 «О внесении изменений в постановление администрации сельского поселения Кубанец Тимашевского района от 14 марта 2013 года № 25 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации сельского поселения Кубанец Тимашевского района»;
 - 3) постановление администрации сельского поселения Кубанец Тимашевского района от 27 января 2015 г. № 8 «О внесении изменений в постановление администрации сельского поселения Кубанец Тимашевского района от 14 марта 2013 года № 25 «Об утверждении Порядка рассмотрения

обращений граждан в администрации сельского поселения Кубанец Тимашевского района»;

4) постановление администрации сельского поселения Кубанец Тимашевского района от 24 ноября 2015 г. № 149 «О внесении изменений в постановление администрации сельского поселения Кубанец Тимашевского района от 14 марта 2013 г. № 25 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации сельского поселения Кубанец Тимашевского района»;

5) постановление администрации сельского поселения Кубанец Тимашевского района от 16 марта 2017 г. № 16 ««О внесении изменений в постановление администрации сельского поселения Кубанец Тимашевского района от 14 марта 2013 г. № 25 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации сельского поселения Кубанец Тимашевского района»;

6) постановление администрации сельского поселения Кубанец Тимашевского района от 30 марта 2017 г. № 18 ««О внесении изменений в постановление администрации сельского поселения Кубанец Тимашевского района от 14 марта 2013 г. № 25 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации сельского поселения Кубанец Тимашевского района»;

7) постановление администрации сельского поселения Кубанец Тимашевского района от 15 января 2018 г. № 4 ««О внесении изменений в постановление администрации сельского поселения Кубанец Тимашевского района от 14 марта 2013 г. № 25 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации сельского поселения Кубанец Тимашевского района».

4. Юрисконсульту администрации сельского поселения Кубанец Тимашевского района (Аксенова И.О.) обнародовать настоящее постановление и обеспечить размещение постановления на официальном сайте администрации сельского поселения Кубанец Тимашевского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

7. Постановление вступает в силу со дня его обнародования.

Исполняющий обязанности главы
сельского поселения Кубанец
Тимашевского района

С.В. Колесова

ТВЕРЖДЕН

остановлением

Администрации

сельского поселения Кубанец

Тимашевского района

от 11.02.2019 № 13

У

П

А

С

Т

О

**ПОРЯДОК
РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
В АДМИНИСТРАЦИИ СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ КУБАНЕЦ
ТИМАШЕВСКОГО РАЙОНА**

1. Общие положения

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

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

2. Порядок работы с письменными обращениями

2.1. Общие требования к оформлению обращений

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

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

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

почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления; жалобы;

личную подпись заявителя;

дату написания.

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

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

2.1.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», и в соответствии с настоящим Порядком.

В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии); адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения; излагает суть предложения, заявления или жалобы. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.2.1. Обращения на имя главы сельского поселения Кубанец Тимашевский района, поступающие в администрацию сельского поселения Кубанец Тимашевский района по почте, фельдъегерской связью, передаются работнику администрации сельского поселения Кубанец Тимашевский района, ответственному за работу с обращениями граждан (далее –специалист), в день поступления.

2.2.2. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо

обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения № 1, 2). Также составляется акт на письмо (приложение № 3), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

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

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

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

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

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

2.3. Регистрация обращений

2.3.1. Обращения граждан, поступающие на имя главы сельского поселения Кубанец Тимашевский района, регистрируются специалистом.

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

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

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

2.3.5. В регистрационно-контрольную карточку вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

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

телефон (при наличии);

форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет);

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

указывается отправитель, направивший обращение, а также дата, исходящий номер сопроводительного письма;

признак обращения (первичное, повторное, многократное);

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

шифр тематики обращения согласно действующему общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан;

количество листов с приложениями (если имеются);

проект резолюции руководителя;

наименование соответствующих органов или соответствующих должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

в поле ответственного исполнителя проставляется пометка «свод».

2.3.6. При регистрации коллективных обращений (обращений подписанных двумя или более авторами) в карточку вносятся первые две разборчиво указанные фамилии с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которых они поступили («коллектив ОАО «Визит», «коллектив СОШ № 1»).

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

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

2.3.9. Оригиналы обращений с регистрационным штампом администрации заявителям не возвращаются (за исключением случаев,

предусмотренных федеральным законодательством). Возврат оригинала обращения заявителю возможен до его регистрации.

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан

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

2.4.2. Парламентские запросы, обращения членов Совета Федерации депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края и представительных органов местного самоуправления, связанные с обращениями граждан, рассматриваются в установленный законом срок.

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

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

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

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

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

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

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

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

2.5. Направление обращений на рассмотрение

2.5.1. Специалист в день регистрации обращения предоставляет обращение для резолюции главе сельского поселения Кубанец Тимашевского района для принятия решения о ходе рассмотрения.

Глава сельского поселения Кубанец Тимашевского района определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения; при необходимости принимается решение о направлении обращения в соответствующий орган или соответствующему лицу, в иные органы, осуществляющие публично значимые функции, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

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

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

2.5.4. Письменное обращение, поступившее в администрацию сельского поселения Кубанец Тимашевский района и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в Управление МВД России по Краснодарскому краю или Отдел МВД России по Тимашевскому району с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Уведомления о переадресации обращений подписываются специалистом.

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

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

2.5.7. Если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не

подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.5.9. Жалобы, адресованные главе сельского поселения Кубанец Тимашевского района, с указанием фактов нарушения требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими должности в администрации сельского поселения Кубанец Тимашевского района, назначение на которые осуществляет глава сельского поселения Кубанец Тимашевского района, направляются заведующему сектором по организационно-кадровой работе и работе с обращениями граждан администрации сельского поселения Кубанец Тимашевского района, курирующему вопросы профилактики коррупционных и иных правонарушений в администрации сельского поселения Кубанец Тимашевского района.

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

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

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

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

2.5.13. Уведомления авторам обращений в конвертах направляются почтой работниками общего отдела. Копии уведомлений хранятся в общем отделе.

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

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

2.6. Рассмотрение обращений

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

2.6.2. В администрации сельского поселения Кубанец Тимашевского района непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются главой. Поручение главы должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя.

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

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

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

2.6.5. Письма с просьбами о личном приеме главой сельского поселения Кубанец Тимашевского района рассматриваются как обычные обращения по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит

решение поставленных вопросов. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой сельского поселения Кубанец Тимашевского района, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

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

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

2.7. Ответы на обращения

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

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

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

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

2.7.4. Ответ на письменное коллективное обращение дается заявителям, адреса которых указаны в обращении, при наличии их подписей. Если в коллективном обращении указан адрес только одного заявителя или содержится просьба направить ответ на конкретный адрес, ответ направляется по указанному адресу с пометкой «для информирования заинтересованных лиц».

2.7.5. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем делает ссылка на все обращения. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Управления

Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям, рассмотрены».

2.7.6. Ответ на обращение, поступившее в администрацию сельского поселения Кубанец 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.

2.7.7. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, адрес электронной почты (в случае если обращение поступило в форме электронного документа), по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

2.7.8.1. При получении предложения, заявления или жалобы, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте сельского поселения Кубанец 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).

2.7.8.2. В случае поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с требованиями пункта 2.7.8.1 настоящего Порядка на официальном сайте сельского поселения Кубанец Тимашевского района в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

2.7.10. По письменному запросу заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенные к обращению, путем личного вручения или посредством почтовой связи. Приложения к обращению могут быть возвращены заявителю как во время рассмотрения, так и во время периода архивного хранения.

2.7.11. Ответы заявителям подписываются главой сельского поселения Кубанец Тимашевского района.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

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

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

3. Порядок работы с устными обращениями

3.1. Организация личного приема в администрации сельского поселения Кубанец Тимашевского района.

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

3.1.2. Помещения, выделенные для приема граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03» и требованиями Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

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

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

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

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

3.1.7. Организацию личного приема граждан в администрации сельского поселения Кубанец Тимашевского района осуществляет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан.

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

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

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

3.1.11. Ведущий прием специалист дает заявителю исчерпывающие разъяснения в том числе о порядке организации личного приема в

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

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

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

3.1.12. Если гражданин обратился в приемную сельского поселения Кубанец 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 работников ГКУ КК «Государственное юридическое бюро Краснодарского края».

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

3.1.14. Специалисты администрации сельского поселения Кубанец Тимашевского района ежедневно осуществляют личный прием граждан.

3.2. Организация личных приемов граждан главой сельского поселения Кубанец Тимашевского района, его первым заместителем и заместителями

3.2.1. Прием граждан главой сельского поселения Кубанец Тимашевского района осуществляется в соответствии с утвержденным графиком.

Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан организуют приемы главы сельского поселения Кубанец Тимашевского района.

3.2.2. Список граждан на прием к главе сельского поселения Кубанец Тимашевского района передается на согласование специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, который с учетом поднимаемых вопросов определяет участников приема, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов. Работники общего отдела приглашают их на прием.

3.2.3. Специалистом на личный прием к главе сельского поселения Кубанец Тимашевского района оформляются карточки личного приема на каждого заявителя.

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

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

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

3.2.7. В ходе приема заполняется карточка личного приема (приложение № 5), оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, подписывается главой сельского поселения Кубанец Тимашевского района и направляется исполнителю. Карточка личного приема и приложения к ней (при наличии) на следующий день после приема направляется специалистами общего отдела на исполнение.

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

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

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

4.2. Аудиосообщения принимаются специалистом.

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

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

4.5. Специалист, осуществляющий прием звонков:

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

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

предлагает направить обращение в письменной форме или форме электронного документа.

4.6. Специалистом в соответствующем журнале оформляется регистрационная карточка аудиосообщения, содержащая фамилию, имя, отчество заявителя; номер телефона; содержание аудиосообщения.

4.7. Специалист, принимающий аудиосообщения, готовит проекты поручений главы сельского поселения Кубанец Тимашевского района о направлении аудиосообщений на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов специалистам администрации сельского поселения Кубанец Тимашевского района.

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

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

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

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

5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

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

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

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

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

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

5.7. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место определяется планом работы общего отдела.

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

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

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

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

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

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

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

6. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

6.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан осуществляет информирование заявителей о местонахождении и графике работы администрации сельского поселения Кубанец Тимашевского района; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты администрации; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

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

6.2. Местонахождение администрации сельского поселения Кубанец Тимашевского района:

почтовый адрес: 352733, Краснодарский край, Тимашевский район, х.Беднягина, пер.Юбилейный, 1, кабинет 2;

режим работы: понедельник, вторник, среда, четверг с 8-00 до 16-00, с перерывом с 12-00 до 12-45, пятница с 8-00 до 15-00, с перерывом с 12-00 до 13-00;

выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в приемной сельского поселения Кубанец Тимашевского района (х.Беднягина, пер.Юбилейный, 1, кабинет 2) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8.00 до 12.00 и с 12.45 до 16.00.

Телефон для приема аудиосообщений—(861-30) 3-13-25.

Телефон (факс) для приема письменных обращений граждан: (861-30) 3-13-25.

Официальный сайт сельского поселения Кубанец Тимашевского района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет —www.adm-kubanec.ru.

Адрес электронной почты:

kubanez-86130@yandex.ru

6.3. Информирование заявителей в администрации сельского поселения Кубанец Тимашевского района осуществляется при:

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

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

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

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

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

7.4. На информационном стенде в администрации сельского поселения Кубанец 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; бланк обращения; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты; график приема граждан должностными лицами администрации сельского поселения Кубанец Тимашевского района.

Исполняющий обязанности главы
сельского поселения Кубанец
Тимашевского района

С.В. Колесова

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

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

Комиссия в составе:

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

_____ в администрацию сельского поселения Кубанец
(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-х экземплярах.

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

Исполняющий обязанности главы
сельского поселения Кубанец
Тимашевского района

С.В. Колесова

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

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

от « _____ » _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

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

_____ в администрацию сельского поселения Кубанец
(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-х экземплярах.

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

Исполняющий обязанности главы
сельского поселения Кубанец
Тимашевского района

С.В.Колесова

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

АКТ № _____

о вложении оригиналов документов в письмах, в т.ч. заказных с уведомлением,
и в письмах с объявленной ценностью

от «_____» _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

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

_____ в администрацию сельского поселения Кубанец
(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)
(подпись, дата)
(подпись, дата)

Инициалы, фамилия
Инициалы, фамилия
Инициалы, фамилия

Исполняющий обязанности главы
сельского поселения Кубанец
Тимашевского района

С.В. Колесова

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

Главе
сельского поселения Кубанец
Тимашевского района
(инициалы, фамилия)

УВЕДОМЛЕНИЕ
о прекращении переписки

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

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

1. Дата, номер
2. Дата, номер
3. Дата, номер

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на ____ л. в ____ экз.

Должность

(подпись)

Инициалы, фамилия

Исполняющий обязанности главы
сельского поселения Кубанец
Тимашевского района

С.В. Колесова

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

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ _____ ОТ _____ 20_____

Ф.И.О.(заявителя) _____

Адрес, телефон _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Автор резолюции _____

Срок исполнения _____

.....(обратная сторона)

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ

Дата передачи на исполнение	Исполнитель	Плановый срок	Контрольные отметки

Дата, индекс исполнения (ответа) _____

Адресат _____

Содержание _____

С контроля снял _____ Подпись контролера _____

Исполняющий обязанности главы
сельского поселения Кубанец
Тимашевского района

С.В. Колесова