



АДМИНИСТРАЦИЯ НЕЗАЙМАНОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
ТИМАШЕВСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 11.02.2019

№ 11

хутор Незаймановский

**О Порядке рассмотрения обращений граждан
в администрации Незаймановского сельского поселения
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» постановляю:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Незаймановского сельского поселения Тимашевского района (далее –Порядок) (прилагается).

2. Заведующему сектором по кадровому обеспечению и работе с обращениями граждан администрации Незаймановского сельского поселения Тимашевского района Жукову Е.В. обеспечить соблюдение Порядка.

3. Признать утратившими силу:

1) постановление администрации Незаймановского сельского поселения Тимашевского района от 20 декабря 2017 года № 96 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Незаймановского сельского поселения Тимашевского района»;

4. Специалисту I категории администрации Незаймановского сельского поселения Тимашевского района Толстых Л.А. обнародовать настоящее постановление.

5. Заведующему сектором по кадровому обеспечению и работе с обращениями граждан администрации Незаймановского сельского поселения Тимашевского района Жукову Е.В. обеспечить размещение постановления на официальном сайте Незаймановского сельского поселения 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.

Глава Незаймановского сельского поселения
Тимашевский район

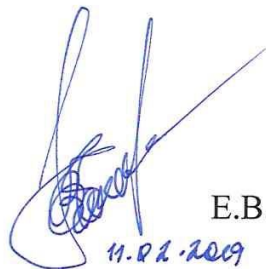
В.А. Штангей

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

проекта распоряжения администрации Незаймановского сельского поселения
Тимашевского района от 11.02 2019 года № 11
«О порядке рассмотрения обращений граждан в администрации
Незаймановского сельского поселения Тимашевского района»

Проект подготовлен и внесен:

Заведующий сектором по кадровому
обеспечению и работе с обращениями
граждан администрации Незаймановского
сельского поселения Тимашевского района



Е.В. Жуков

11.02.2019

Проект согласован:

Специалист I категории администрации
Незаймановского сельского поселения
Тимашевского района



Л.А. Толстых

11.02.2019

35

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
Незаймановского сельского
поселения Тимашевского района
от 11.02.2019 № 11

ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В АДМИНИСТРАЦИИ НЕЗАЙМАНОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ТИМАШЕВСКОГО РАЙОНА

1. Общие положения

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

1.2. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением в администрации Незаймановского сельского поселения Тимашевского района обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, за исключением жалоб на решения и действия (бездействия) администрации Незаймановского сельского поселения 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 Незаймановского сельского поселения Тимашевского района (www.adm-nezaymanovskaya.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 Незаймановского сельского поселения Тимашевского района, поступающие в администрацию Незаймановского сельского поселения Тимашевского района по почте, фельдъегерской связью; передаются заведующему сектором по кадровому обеспечению и работе с обращениями граждан, (далее – специалист, заведующий сектором), 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

22

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 общего отдела, обрабатывающим корреспонденцию.

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

2.3. Регистрация обращений

2.3.1. Обращения граждан, поступающие на имя главы Незаймановского сельского поселения Тимашевского района, регистрируются заведующим сектором.

2.3.2. Все поступающие в администрацию Незаймановского сельского поселения Тимашевского района письменные обращения граждан и обращения, поступившие в форме электронного документа, регистрируются в журнале «Личный журнал учета работы по приему граждан» 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 Незаймановского сельского поселения Тимашевского района и 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 учетную 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, которому обращение направляется на рассмотрение;

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 учетную 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 электронную учетную 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 Незаймановского сельского поселения Тимашевского района по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в администрации Незаймановского сельского поселения 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 Незаймановского сельского поселения 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 Незаймановского сельского поселения Тимашевского района не должен превышать 15 дней.

2.4.5. Обращение от одного и того же заявителя, направленное в дополнение к ранее направленному главе Незаймановского сельского поселения 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. Заведующий сектором в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан.

2.5. Направление обращений на рассмотрение

80

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

Глава Незаймановского сельского поселения 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 Незаймановского сельского поселения 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 заведующим сектором.

2.5.4. Письменное обращение, поступившее в администрацию Незаймановского 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 Управление МВД России по Краснодарскому краю или Отдел МВД России по Тимашевскому району и главе администрации (губернатору) Краснодарского края 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 заведующим сектором.

2.5.5. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы местного самоуправления или 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 Незаймановского сельского поселения Тимашевского района с указанием фактов нарушения требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими должности в администрации Незаймановского сельского поселения Тимашевского района, назначение на которые осуществляет глава Незаймановского сельского поселения Тимашевского района, направляются специалисту администрации Незаймановского сельского поселения Тимашевского района, курирующему вопросы профилактики коррупционных и иных правонарушений в администрации Незаймановского сельского поселения Тимашевского района.

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

2.5.11. В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в трехдневный срок возвращает его заведующему сектором с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение. В записке указывается структурное подразделение или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

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

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

2.5.13. Уведомления авторам обращений в конвертах направляются почтой делопроизводителем администрации Незаймановского сельского поселения Тимашевского района. Копии уведомлений хранятся у заведующего сектором.

2.5.14. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, заведующим сектором. Копии уведомлений хранятся у заведующего сектором.

2.5.15. Заведующим сектором 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 структурных подразделениях администрации Незаймановского сельского поселения Тимашевского района непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются руководителями. Поручение руководителя 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 Незаймановского сельского поселения 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 муниципального образования Тимашевский район, его первому заместителю и заместителям, давшим поручение по рассмотрению обращения (при этом ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители). 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 видеofиксации).

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,

83

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 Незаймановского сельского поселения 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 Незаймановского сельского поселения 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 Незаймановского сельского поселения 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 Незаймановского сельского поселения 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 делается ссылка на все обращения. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям, рассмотрены».

2.7.6. Ответ на обращение, поступившее в администрацию Незаймановского 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.

2.7.7. 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 Незаймановского 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).

2.7.8.2. 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 Незаймановского сельского поселения 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 Незаймановского сельского поселения Тимашевского района.

2.7.12. Информация по контрольному обращению, поступившему с сопроводительными документами органов исполнительной власти Краснодарского края с запросом документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, подписывается Незаймановского сельского поселения Тимашевского района.

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

2.7.14. 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).

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

2.7.16. При оценке ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам органов исполнительной власти Краснодарского края 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.

2.7.17. 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 Незаймановского сельского поселения Тимашевского района.

3. Порядок работы с устными обращениями

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

3.1.1. Ежедневный прием посетителей в общественной приемной Незаймановского сельского поселения Тимашевского района осуществляется в понедельник, вторник, среду, четверг с 8-00 до 17-00, с перерывом с 12-00 до 14-00; пятницу с 8-00 до 16-00, с перерывом с 12-00 до 14-00; кроме выходных и праздничных дней. Прием граждан ведут специалисты администрации.

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

87

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 Незаймановского сельского поселения Тимашевского района осуществляют специалисты администрации.

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

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

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

3.1.11. Ведущий прием специалист дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к его компетенции, в том числе о порядке организации личного приема в администрации Незаймановского сельского поселения Тимашевского района. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Незаймановского сельского поселения Тимашевского района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. Если поднимаемые вопросы относятся к компетенции иных специалистов или структурных подразделений администрации Незаймановского сельского поселения Тимашевского района, специалист в день обращения организует прием заявителя в приемной соответствующим специалистом или структурным подразделением администрации Незаймановского сельского поселения Тимашевского района лично либо по телефону.

В случае если посетитель приемной настаивает на приеме главой Незаймановского сельского поселения 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 Незаймановского 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 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 муниципального образования Тимашевский район ежедневно осуществляют личный прием граждан.

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

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

Личный прием граждан осуществляется главой Незаймановского сельского поселения Тимашевского района с приглашением специалистов или руководителей структурных подразделений администрации, отнесенным к их ведению. Заведующий сектором организует приемы главы Незаймановского сельского поселения Тимашевского района (в том числе выездные, в режимах видео-, аудиосвязи, видео-конференц-связи, иных видов связи).

3.2.2. Список граждан на прием к главе Незаймановского сельского поселения Тимашевского района передается на согласование заведующему сектором, который с учетом поднимаемых вопросов определяет участников приема, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов. Работники общего отдела приглашают их на прием.

3.2.3. Заведующим сектором на личный прием к главе Незаймановского сельского поселения 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 Незаймановского сельского поселения Тимашевского района и направляется исполнителю. Карточка личного приема и приложения к ней (при наличии) на следующий день после приема направляется заведующим сектором на исполнение.

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

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

4.2. Аудиосообщения принимаются заведующим сектором и записываются в журнал «Журнал регистрации обращений граждан, поступивших по телефону».

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

4.4. При обращении на телефон «горячая линия» администрации Незаймановского сельского поселения 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. Специалисты администрации, осуществляющие прием звонков: уточняют суть сообщения и персональные данные обратившихся, включая номер телефона заявителя;

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

предлагают направить обращение в письменной форме или форме электронного документа.

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

4.7. Специалисты администрации, принимающие аудиосообщения, готовят проекты поручений главы Незаймановского сельского поселения Тимашевского района о направлении аудиосообщений на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов специалистам администрации Незаймановского сельского поселения Тимашевского района

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

4.9. На аудиосообщения, поступившие на многоканальный круглосуточный телефон администрации Краснодарского края и направленные на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов в администрацию Незаймановского сельского поселения Тимашевского района оформляются аналогичные регистрационные карточки.

4.10. 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.

4.11. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения аудиосообщений осуществляется заведующим сектором.

5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

5.1. Текущий контроль за соблюдением Порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы Незаймановского сельского поселения Тимашевского района, осуществляется заведующим сектором.

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. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений граждан осуществляется с помощью журнала.

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

5.5. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется заведующим сектором.

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 главы.

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 Незаймановского сельского поселения 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 администрации Незаймановского сельского поселения, ответственных за работу с обращениями граждан, и структурного подразделения администрации, рассматривавшего обращение.

5.10. Решение о проведении внеплановой проверки принимается главой Незаймановского сельского поселения 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 Незаймановского 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.

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 Незаймановского сельского поселения Тимашевского района, рассматривавшим обращения.

5.13. По результатам рассмотрения документов и материалов граждане направляют в администрацию Незаймановского сельского поселения 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). Заведующий сектором осуществляет информирование заявителей о местонахождении и графике работы администрации Незаймановского сельского поселения 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 Незаймановского сельского поселения Тимашевского района:

почтовый адрес: 352744, х. Незаймановский, ул. Красная 154а;

режим работы: понедельник, вторник, среда, четверг с 8-00 до 17-00, с перерывом с 12-00 до 14-00, пятница с 8-00 до 16-00, с перерывом с 12-00 до 14-00;

выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в общественной приемной Незаймановского сельского поселения Тимашевского района осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9.00 до 12.00 и с 14.00 до 17.00.

Телефон (факс) для приема письменных обращений граждан: 8 (861-30) 3-07-18.

Официальный Незаймановского сельского поселения Тимашевского района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет – www.adm-nezaymanovskaya.ru.

Адрес электронной почты:

nezamsp@bk.ru;

6.3. Информирование заявителей в администрации Незаймановского сельского поселения 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 Незаймановского сельского поселения Тимашевского района

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

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

При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист общего отдела 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 наименование структурного подразделения администрации Незаймановского сельского поселения Тимашевского района, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

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

Глава Незаймановского сельского поселения
Тимашевский район

В.А. Штангей

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Порядку рассмотрения
обращений граждан
в администрации
Незаймановского сельского
поселения 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 Незаймановского 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-х экземплярах.

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

Глава Незаймановского сельского поселения
Тимашевский район



В.А. Штангей

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Порядку рассмотрения
обращений граждан
в администрации
Незаймановского сельского
поселения 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 Незаймановского 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-х экземплярах.

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

Глава Незаймановского сельского поселения
Тимашевский район

В.А. Штангей

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Порядку рассмотрения
обращений граждан
в администрации
Незаймановского сельского
поселения 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 Незаймановского 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)
(подпись, дата)
(подпись, дата)

Инициалы, фамилия
Инициалы, фамилия
Инициалы, фамилия

Глава Незаймановского сельского поселения
Тимашевский район

В.А. Штангей

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Порядку рассмотрения
обращений граждан
в администрации
Незаймановского сельского
поселения Тимашевского района

Главе Незаймановского сельского поселения
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

Глава Незаймановского сельского поселения
Тимашевский район

В.А. Штангей

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к Порядку рассмотрения
обращений граждан
в администрации
Незаймановского сельского
поселения 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 _____

Глава Незаймановского сельского поселения
Тимашевский район

В.А. Штангей