



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ ХОПЕРСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ТИХОРЕЦКОГО РАЙОНА

от 08.05.2018

№ 302

станция Хоперская

О внесении изменений в постановление администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района от 17 апреля 2014 года № 40 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района»

В целях уточнения Порядка работы с обращениями граждан в администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района и на основании Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае» **п о с т а н о в л я ю:**

1. Внести в постановление администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района от 17 апреля 2014 года № 40 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района» (с изменениями от 13 августа 2014 года № 100, от 7 апреля 2015 года № 53, от 14 декабря 2015 года № 214, от 23 сентября 2016 года № 101) изменение, изложив приложение в новой редакции (прилагается).

2. Начальнику общего отдела администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района (Афанасенко) обеспечить обнародование настоящего постановления в специально установленных местах и его размещение на официальном сайте администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Постановление вступает в силу со дня его обнародования.

Глава Хоперского сельского
поселения Тихорецкого района

С.Ю.Писанов

ПРИЛОЖЕНИЕ
к постановлению администрации
Хоперского сельского поселения
Тихорецкого района
от 08.05.2018 года № 32

«ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Хоперского сельского поселения
Тихорецкого района
от 17.04.2014 года № 40
(в редакции постановления
администрации Хоперского
сельского поселения
Тихорецкого района
от 08.05.2018 года № 32)

ПОРЯДОК
работы с обращениями граждан в администрации Хоперского
сельского поселения Тихорецкого района

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации Хоперского сельского поселения Тихорецкого 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 Хоперского сельского поселения Тихорецкого района (далее - Администрация) с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами исполнительной власти Краснодарского края, органами местного самоуправления Краснодарского края при организации рассмотрения обращений граждан.

1.2. Порядок распространяется на правоотношения, связанные рассмотрением в Администрации обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

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.

В соответствии с частями 1, 2 статьи 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон) гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Администрации, в которую направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.1.2. В соответствии с частью 3 статьи 7 Федерального закона обращение, поступившее в Администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

2.2.1. Обращение может быть доставлено в Администрацию непосредственно гражданином, его уполномоченным представителем, поступить по почте, телеграфу, факсом, а также путем заполнения гражданином соответствующей формы для отправки обращений, размещенной на официальном сайте Администрации – www.hoperskoesp.ru.

2.2.2. Обращения, поступающие в Администрацию по почте, принимаются специалистом, ответственным за регистрацию входящей корреспонденции Администрации (далее - специалист, ответственный за регистрацию входящей корреспонденции) в день поступления.

2.2.3. Специалист, ответственный за регистрацию входящей корреспонденции, принимает корреспонденцию, вскрывает конверты с письменными обращениями граждан, проверяет на безопасность вложения. При обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем главе Хоперского сельского поселения Тихорецкого района или в период его временного отсутствия исполняющему обязанности главы Хоперского сельского поселения Тихорецкого района (далее - глава) и по его поручению сообщает в Отдел МВД России по Тихорецкому району.

2.2.4. Специалистом, ответственным за регистрацию входящей корреспонденции, письменные обращения проверяются на наличие указанных в них приложений. При отсутствии документов, указанных в письменном обращении в качестве приложения, или их недостатке составляется акт. Также составляется акт на письменное обращение, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другие).

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

2.2.6. Обработка обращений, поступивших по каналам факсимильной связи и электронной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

2.2.7. Обращение, доставленное в Администрацию непосредственно гражданином, его уполномоченным представителем, не содержащее фамилии гражданина или почтового адреса, возвращается гражданину или его представителю для внесения недостающих сведений.

2.3. Регистрация обращений.

2.3.1. Поступившие в Администрацию письменные обращения граждан регистрируются специалистом, ответственным за регистрацию входящей корреспонденции, в течение трех дней с даты их поступления в журнале регистрации входящей корреспонденции, с указанием даты поступления и регистрационного номера.

Специалист, ответственный за регистрацию входящей корреспонденции, передает зарегистрированные письменные обращения специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан в Администрации (далее - специалист, ответственный за работу с обращениями граждан) в день регистрации.

Специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, письменные обращения регистрируются в журнале регистрации обращений граждан. На первой странице текста письменного обращения проставляется штамп, указывается дата и номер.

2.3.2. Регистрация письменных обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных граждан, направивших письменные обращения, обращения в форме электронного документа, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства о персональных данных.

2.3.3. В журнал регистрации обращений граждан вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы гражданина (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, территория

проживания гражданина определяется по данным почтового штемпеля);
 социальное положение и льготная категория (при наличии);
 вид документа (письмо, телеграмма, Интернет);
 вид обращения (предложение, заявление, жалоба, благодарность и другое);
 указывается отправитель, направивший обращение, дата, исходящий номер сопроводительного письма;
 краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать суть обращения;
 вид контроля (особый контроль, запрос, контроль, дополнительный контроль);
 признак обращения (первичное, повторное, многократное);
 шифр тематики обращения согласно общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан;
 количество листов с приложениями;
 проект резолюции и фамилия исполнителя, которому обращение направляется на рассмотрение;
 в соответствующем поле проставляется пометка «свод», если поручение дано одновременно нескольким исполнителям;
 скан-образы обращений граждан, поступившие на бумажных носителях, прикрепляются в поле «вложение».

2.3.4. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более гражданами) в электронную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того гражданина, в адрес которого граждане просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию, первой указывается фамилия, указанная на конверте. В карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, из которой они поступили («коллектив ООО «Пламя», «коллектив МБОУ СОШ № 33»).

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

2.3.6. Если гражданин не указал своей фамилии, то в электронную карточку вносится запись «Без подписи».

2.3.7. Оригиналы обращений с регистрационным штампом Администрации гражданам не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Оригинал обращения до регистрации возвращается гражданину по его инициативе.

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан.

2.4.1. В соответствии с частью 1 статьи 12 Федерального закона письменное обращение, поступившее в Администрацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного

в части 1.1 статьи 12 Федерального закона.

2.4.2.В соответствии с абзацем вторым части 2 статьи 3 Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае» обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан и не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются Администрацией, должностными лицами безотлагательно, но не позднее 15 дней.

2.4.3.В соответствии со статьей 18 Закона Краснодарского края от 4 июля 2000 года № 287-КЗ «Об Уполномоченном по правам человека в Краснодарском крае» запрошенные Уполномоченным по правам человека материалы, документы, объяснения или иная информация должны быть направлены ему не позднее чем в 15-дневный срок с момента получения запроса. При необходимости указанный срок может быть продлен по согласованию с Уполномоченным по правам человека.

2.4.4.В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона глава, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, о чем специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, уведомляется гражданин, направивший обращение.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, представляет главе служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения.

2.4.5.В соответствии с частью 2 статьи 10 Федерального закона Администрация или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

Исполнение запроса осуществляет специалист Администрации, получивший поручение главы.

2.4.6.Обращение от одного и того же гражданина, направленное в дополнение к ранее направленному в Администрацию обращению, являющееся копией или дубликатом первого обращения, срок рассмотрения которого не истек, рассматривается в срок, не превышающий ранее установленный для первого обращения.

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

2.4.8. Лица, виновные в нарушении сроков рассмотрения обращения, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.4.9. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, осуществляет контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, по которым Администрацией запрашиваются результаты рассмотрения. При этом исполнители Администрации также осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

2.5. Направление обращений на рассмотрение.

2.5.1. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, в день регистрации обращения представляет его на резолюцию главе для принятия решения о порядке рассмотрения обращения или направлении обращения на рассмотрение по компетенции.

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

2.5.3. Обращения с поручениями по их рассмотрению передаются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, исполнителям согласно поручению главы по рассмотрению обращения.

2.5.4. В соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или ее должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона.

В соответствии с частью 3.1 статьи 8 Федерального закона письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона.

2.5.5. Уведомления по обращениям, поступившим в форме электронного документа, направляются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, на электронный адрес, указанный в обращении.

2.5.6. В случае если вопрос, поставленный в обращении, относится к компетенции отдела или специалиста Администрации, не указанного в поручении по рассмотрению обращения, исполнитель в трехдневный срок возвращает его специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан, с мотивированной служебной запиской на имя главы, давшего поручение по рассмотрению обращения, в которой указывается отдел или специалист Администрации, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса.

Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан.

2.5.7. В соответствии с частью 6 статьи 8 Федерального закона запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

2.5.8. В соответствии с частью 7 статьи 8 Федерального закона в случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.6. Рассмотрение обращений.

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

2.6.2. Если поручение главы по рассмотрению обращения дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует исполнитель, указанный пометкой «свод» или указанный в поручении первым (ответственный исполнитель). Соисполнители не позднее 3 дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. Ответственным исполнителем обобщаются материалы, подготавливается проект ответа гражданину, при необходимости - информация о результатах рассмотрения обращения. При этом ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

В отделах Администрации непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются руководителями отделов.

2.6.3. При рассмотрении обращения в установленном законодательством порядке исполнителями запрашиваются дополнительные материалы необходимые для рассмотрения обращения; организуются встречи с гражданином для уточнения сути обращения; создается комиссия для проверки фактов, изложенных в обращении (с выездом на место и участием гражданина с использованием средств фото- и видеофиксации).

2.6.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения

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

2.6.5. Письменные обращения с просьбами о личном приеме главой рассматриваются как обычные обращения по существу поднимаемых гражданином проблем и направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. Гражданин уведомляется о переадресации обращения по компетенции с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой. Если в обращении не указана проблема, то гражданину направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

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

2.6.8. В соответствии с частью 1 статьи 11 Федерального закона в случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.6.9. В соответствии с частью 2 статьи 11 Федерального закона обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.6.10. В соответствии с частью 3 статьи 11 Федерального закона

Администрация или 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.

2.6.11. В соответствии с частью 4 статьи 11 Федерального закона 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.

В соответствии с частью 4.1 статьи 11 Федерального закона в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.6.12. В соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию или одному и тому же должностному лицу Администрации. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.6.13. В соответствии с частью 5.1 статьи 11 Федерального закона в случае поступления в Администрацию или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 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.

2.6.14. Результатом рассмотрения обращения является направление гражданину письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона либо уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в

другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.7. Ответы на обращения.

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

2.7.2. Текст ответа излагается четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, с исчерпывающими разъяснениями на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушения прав граждан, изложенных в жалобе, в ответе указывается, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

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

2.7.4. При коллективном обращении ответ дается всем гражданам, адреса которых указаны в обращении, при этом коллективное обращение учитывается по фамилии и адресу гражданина, который указан первым. При наличии в коллективном обращении только одного адреса ответ направляется по указанному адресу с пометкой «для информирования заинтересованных лиц».

2.7.5. Оригиналы документов, приложенные к обращению, возвращаются гражданину сопроводительным письмом.

2.7.6. Исполнитель предоставляет проект ответа на обращение специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан.

2.7.7. При ознакомлении с проектом ответа на обращение специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, осуществляет:

проверку соблюдения сроков и полноты рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

проверку проекта ответа на обращение и документов (материалов) необходимых для рассмотрения обращения;

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

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

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

проверку наличия ссылок на нормативные правовые акты.

2.7.8. По результатам проверки проекта ответа на обращение и документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, главой или специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, дается оценка всесторонности, объективности, своевременности рассмотрения, а также наличия правовых обоснований принятых решений.

2.7.9. Обращение и проект ответа возвращаются исполнителю для повторного рассмотрения главой или специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, если ответ не соответствует хотя бы одному из критериев, указанных в подпунктах 2.7.7, 2.7.8 пункта 2.7 раздела 2 настоящего

Порядка.

2.7.10. Ответы на обращения граждан, уведомления гражданам о направлении обращений по компетенции, запросы информации по контрольным обращениям (с документами и материалами), необходимыми для рассмотрения обращений, подписываются главой.

2.7.11. В соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрацию или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Администрацию или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, размещается с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.7.12. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, вносит информацию о результатах рассмотрения обращений в журнал регистрации обращений граждан.

2.7.13. Срок регистрации и отправки ответа гражданину не может превышать 1 рабочего дня со дня подписания главой ответа.

3. Порядок работы с устными обращениями

3.1. Организация личного приема в Администрации.

3.1.1. Ежедневный прием граждан осуществляется главой и уполномоченными специалистами Администрации (далее - должностные лица Администрации) согласно графику, утверждаемому главой.

3.1.2. Помещения, выделенные для приема граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к организации работы на копировально-множительной технике. СанПиН 2.2.2.1332-03», введенными в действие постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 30 мая 2003 года № 107 и требованиям Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

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

3.1.4. Места ожидания личного приема граждан оборудуются стульями, столами. Граждане 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 Администрации, проводящее личный прием граждан, обеспечивается настольной табличкой, содержащей его фамилию, имя, отчество и наименование должности.

3.1.7. Организацию личного приема граждан должностными лицами Администрации осуществляет специалист, ответственный за работу с обращениями граждан.

3.2. Организация личных приемов граждан главой.

3.2.1. Личный прием граждан осуществляется главой, в том числе с приглашением специалистов по вопросам, относящимся к их компетенции.

3.2.2. Специалистом ответственным за работу с обращениями граждан на личный прием к главе, оформляется карточка личного приема на каждого гражданина, в которую вносятся: фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, адрес, содержание устного обращения.

3.2.3. По окончании личного приема глава, доводит до сведения граждан свое решение или информируют их о том, какому должностному лицу Администрации поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняют, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.2.5. Карточка личного приема специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан регистрируется в журнале регистрации обращений граждан, и направляется на исполнение через общий отдел.

3.2. Порядок рассмотрения устных обращений.

3.2.1. В соответствии с частью 2 статьи 13 Федерального закона при личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.2.2. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

В соответствии с частью 7 статьи 13 Федерального закона отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.2.3. В ходе приема специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, оформляет карточку личного приема гражданина с указанием его фамилии, имени, отчества (при наличии), почтового адреса и регистрирует ее в журнале регистрации обращений граждан.

3.2.4. В соответствии с частью 3 статьи 13 Федерального закона содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и

обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.2.5. Должностное лицо Администрации, проводящее прием, дает гражданину исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции Администрации.

3.2.6. В соответствии с частью 5 статьи 13 Федерального закона в случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.2.7. В соответствии с частью 6 статьи 13 Федерального закона в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.2.8. В случае, установленном подпунктом 3.2.4 пункта 3.2 раздела 3 настоящего Порядка, специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, направляет карточку личного приема гражданина с резолюцией главы на рассмотрение исполнителю.

3.2.9. В соответствии с частью 4 статьи 13 Федерального закона письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

4. Порядок работы с сообщениями, поступившими по телефону «горячей линии»

4.1. Работа с сообщениями, поступившими по телефону «горячей линии» Администрации (далее - телефон «горячей линии»), осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

4.2. Сообщения, поступившие по телефону «горячей линии», принимаются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, и регистрируются в журнале регистрации сообщений граждан.

4.3. Информация о персональных данных граждан, от которых поступило сообщение по телефону «горячей линии», хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о персональных данных.

4.4. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, осуществляющий прием сообщения:

уточняет содержание вопроса, фамилию, имя, отчество (при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, при согласии гражданина - номер его телефона;

предоставляет телефоны должностных лиц Администрации, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленного гражданином

вопроса;

предлагает направить в Администрацию письменное обращение или обращение в форме электронного документа;

разъясняет порядок и сроки рассмотрения обращения.

4.5. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, в СЭД «Обращения граждан» оформляет электронную карточку с указанием фамилии, содержания вопроса, почтового адреса, по которому должен быть направлен письменный ответ, при согласии гражданина - номера его телефона.

4.6. В случае не указания гражданином в сообщении фамилии, имени, отчества (при наличии) или почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

4.7. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, принявший сообщение, представляет его на резолюцию главе, после чего передает исполнителю на рассмотрение.

4.8. Сообщения, поступившие по телефону «горячей линии», рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

4.9. Обращения, поступившие при проведении «горячих линий», «прямых эфиров», выездных приемов граждан главой рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

5.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного их рассмотрения, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

5.2. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

5.3. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие обращений с контроля.

5.4. Решение о постановке обращения на контроль в Администрации принимается главой, и специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

5.5. На контроль ставятся обращения, в которых содержится информация о конкретных нарушениях прав и законных интересов граждан, а также

обращения, имеющие общественное значение. Постановка обращений на контроль также осуществляется в целях устранения недостатков в работе Администрации, получения материалов для аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (неоднократных) обращений.

5.6. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в Администрации, осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

5.7. Обращения, поступившие из федеральных органов исполнительной власти, Законодательного Собрания Краснодарского края, администрации Краснодарского края и органов исполнительной власти Краснодарского края, ставятся на контроль по поручению главы.

5.8. Если в ответе на обращение указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного времени, обращение остается на контроле.

5.9. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, несет установленную законодательством ответственность за сохранность обращений и документов по их рассмотрению.

5.10. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами законодательства о рассмотрении обращений граждан, настоящего Порядка.

5.11. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает контроль проверки результатов рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место.

5.12. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления жалоб граждан на несвоевременное и необъективное рассмотрение обращений граждан либо выявления специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, нарушений в ходе текущего контроля.

5.13. Проект распоряжения Администрации о проведении внеплановой проверки подготавливается специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан и представляется главе для подписания.

5.14. В ходе проверок полноты и качества рассмотрения обращений граждан выборочно проверяется достоверность ответов с выездом на место с участием граждан либо в устной беседе с гражданами по телефону.

5.15. В случае установления в результате проверки недостоверности содержащейся в ответе информации, на основании поручения главы обращение направляется на повторное рассмотрение с указанием порядка повторного рассмотрения: комиссионно, с выездом на место, с участием гражданина (граждан).

5.16. В соответствии с пунктом 2 статьи 5 Федерального закона граждане имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не

содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.17.Граждане вправе направить в Администрацию предложения по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также жалобы о нарушении должностными лицами Администрации настоящего Порядка.

5.18.За неисполнение, ненадлежащее исполнение законодательства о рассмотрении обращений граждан, настоящего Порядка должностные лица и муниципальные служащие Администрации несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений

6.1.Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа).

6.2.Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, осуществляет информирование граждан о местонахождении и графике работы Администрации; о справочных телефонах и почтовом адресе; адресе официального сайта Администрации, адресе электронной почты Администрации; о порядке получения гражданами 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.

6.3.Основными требованиями к информированию граждан являются своевременность, полнота, актуальность, достоверность представляемой информации и четкость ее изложения специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

6.4.Местонахождение Администрации:

почтовый адрес: 352113, Краснодарский край, Тихорецкий район, ст. Хоперская, ул. Советская, д. 2.

Режим работы: в понедельник - с 8.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 17.00 часов; вторник - пятница с 8.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 16.00 часов.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Телефон «горячей линии» для приема устных обращений: 8 (86196) 92-142.

Телефон специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан: 8 (86196) 92-142.

Адрес электронной почты Администрации: www.hopersk@list.ru.

Официальный сайт Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.hoperskoesp.ru.

6.5.Информирование граждан в Администрации осуществляется:

при непосредственном обращении гражданина лично, по телефону,

письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью к специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан;

посредством размещения информационных материалов на официальном сайте Администрации в сети «Интернет».

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется: непосредственно в Администрации, в том числе с использованием телефонной связи и информационных систем; посредством публикации в средствах массовой информации, в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети «Интернет», адресах электронной почты, режиме работы Администрации, графиков приема граждан должностными лицами Администрации на официальном сайте Администрации в сети «Интернет», на информационном стенде Администрации.

В Администрации, в доступном для обозрения месте, размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы Администрации.

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

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

На информационном стенде Администрации 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 органов местного самоуправления; бланк обращения; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; график приема граждан должностными лицами Администрации, досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Администрации.

7. Хранение обращений, документов и материалов, касающихся рассмотрения обращений

7.1. Обращения, документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращений (далее - документы по рассмотрению обращения) передаются исполнителем специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан.

7.2. Документы по рассмотрению обращения хранятся в Администрации в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству в администрации

Хоперского сельского поселения Тихорецкого района.

7.3. Документы по рассмотрению обращения комплектуются в отдельные материалы (дела) в следующей последовательности:

- поручение по рассмотрению обращения;
- письменное обращение (карточка личного приема), приложения (при наличии);
- запросы, необходимые для рассмотрения обращения и ответы на них;
- материалы проверки по обращению (в случае её проведения);
- информация о результатах рассмотрения обращения;
- копия ответа гражданину, информация о продлении срока рассмотрения обращения (при наличии);
- акты по рассмотрению обращения (при наличии);
- фотоматериалы (при наличии).

7.4. Документы по рассмотрению письменных и устных обращений хранятся отдельно, формируются в папках в хронологическом порядке по номеру и дате регистрации обращений.

7.5. Срок хранения документов по рассмотрению обращений составляет 5 лет. По истечении срока хранения документы подлежат уничтожению в установленном порядке.

Специалист II категории
администрации Хоперского сельского
поселения Тихорецкого района



О.В.Тихачева

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Порядку работы
с обращениями граждан
в администрации Хоперского
сельского поселения
Тихорецкого района,
утвержденному постановлением
администрации Хоперского
сельского поселения
Тихорецкого района
от 17.04.2014 года № 40
(в редакции постановления
администрации Хоперского
сельского поселения
Тихорецкого района
от 08.05.2018 года № 32)

ГРАФИК
приема граждан в администрации Хоперского
сельского поселения Тихорецкого района

№ п/п	Должность	День недели, время
1.	Глава Хоперского сельского поселения Тихорецкого района	еженедельно по понедельникам с 8.00 до 12.00 часов

Специалист II категории
администрации Хоперского сельского
поселения Тихорецкого района



О.В.Тихачева

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Порядку работы
с обращениями граждан
в администрации Хоперского
сельского поселения
Тихорецкого района,
утвержденному постановлением
администрации Хоперского
сельского поселения
Тихорецкого района
от 17.04.2014 года № 40
(в редакции постановления
администрации Хоперского
сельского поселения
Тихорецкого района
от 08.05.2018 года № 32)

Главе Хоперского сельского
поселения Тихорецкого
района

Служебная записка
о прекращении переписки
от _____

Уважаемый _____!

На основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу принять решение о безосновательности очередного обращения гражданина _____

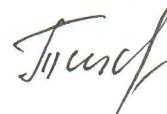
(Ф.И.О.)

и прекращении с ним переписки в связи с тем, что в письменном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а на ранее направленные обращения:

- 1) _____ (дата, номер)
- 2) _____ (дата, номер)

ему неоднократно давались письменные ответы по существу (копии ответов прилагаются).

Приложение: на ____ л., в ____ экз.
Специалист II категории
администрации Хоперского сельского
поселения Тихорецкого район



О.В.Тихачева

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Порядку работы
с обращениями граждан
в администрации Хоперского
сельского поселения
Тихорецкого района,
утвержденному постановлением
администрации Хоперского
сельского поселения
Тихорецкого района
от 17.04.2014 года № 40
(в редакции постановления
администрации Хоперского
сельского поселения
Тихорецкого района
от 08.05.2018 года № 32)

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

Комиссией в составе:

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составлен настоящий акт о нижеследующем: _____
(число, месяц, год)

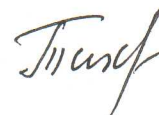
в администрацию Хоперского сельского поселения Тихорецкого района
поступила корреспонденция с уведомлением № ____ от гражданина,
проживающего _____ по _____ адресу:

При вскрытии обнаружено отсутствие письменного вложения.
Настоящий акт составлен в 2 (двух) экземплярах.

Подписи членов комиссии:

- | | | |
|-----------|-----------------------|--------|
| 1) _____ | _____ | _____ |
| (подпись) | (расшифровка подписи) | (дата) |
| 2) _____ | _____ | _____ |
| (подпись) | (расшифровка подписи) | (дата) |
| 3) _____ | _____ | _____ |
| (подпись) | (расшифровка подписи) | (дата) |

Специалист II категории
администрации Хоперского сельского
поселения Тихорецкого района



О.В.Тихачева

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Порядку работы
с обращениями граждан
в администрации Хоперского
сельского поселения
Тихорецкого района,
утвержденному постановлением
администрации Хоперского
сельского поселения
Тихорецкого района
от 17.04.2014 года № 40
(в редакции постановления
администрации Хоперского
сельского поселения
Тихорецкого района
от 08.05.2018 года № 32)

АКТ № _____

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

от « ____ » _____ 20 ____ г.

Комиссией в составе:

- 1) _____
2) _____

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составлен настоящий акт о нижеследующем: _____

(число, месяц, год)

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

При вскрытии обнаружена недостача документов, перечисленных в описи
на ценные бумаги, а именно: _____

Настоящий акт составлен в 2 (двух) экземплярах.

Подписи членов комиссии:

- | | | |
|-----------|-----------------------|--------|
| 1) _____ | _____ | _____ |
| (подпись) | (расшифровка подписи) | (дата) |
| 2) _____ | _____ | _____ |
| (подпись) | (расшифровка подписи) | (дата) |

Специалист II категории
администрации Хоперского сельского
поселения Тихорецкого района



О.В.Тихачева

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к Порядку работы
с обращениями граждан
в администрации Хоперского
сельского поселения
Тихорецкого района,
утвержденному постановлением
администрации Хоперского
сельского поселения
Тихорецкого района
от 17.04.2014 года № 40
(в редакции постановления
администрации Хоперского
сельского поселения
Тихорецкого района
от 08.05.2018 года № 32)

АКТ № _____

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением
и в письмах с объявленной ценностью

от « ____ » _____ 20 __ г.

Комиссией в составе:

1) _____
2) _____

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составлен настоящий акт о нижеследующем: _____

(число, месяц, год)

в администрацию Хоперского сельского поселения Тихорецкого района
поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от _____,
проживающего по адресу: _____.

При вскрытии обнаружены документы, а именно:

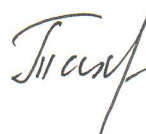
Настоящий акт составлен в 2 (двух) экземплярах.

Подписи членов комиссии:

1) _____ (подпись) _____ (расшифровка подписи) _____ (дата)

2) _____ (подпись) _____ (расшифровка подписи) _____ (дата)

Специалист II категории
администрации Хоперского сельского
поселения Тихорецкого района



О.В.Тихачева

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6
к Порядку работы
с обращениями граждан
в администрации Хоперского
сельского поселения
Тихорецкого района,
утвержденному постановлением
администрации Хоперского
сельского поселения
Тихорецкого района
от 17.04.2014 года № 40
(в редакции постановления
администрации Хоперского
сельского поселения
Тихорецкого района
от 08.05.2018 года № 32)

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ _____ от « ____ » _____ 20 ____ г.

_____ (фамилия, имя, отчество)

Адрес, телефон _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Срок исполнения _____

Автор резолюции _____

_____ (подпись) _____ (инициалы, фамилия)

_____ (обратная сторона РКК)

Когда фактически рассмотрено _____

Содержание (результат рассмотрения) _____ .»

Специалист II категории
администрации Хоперского сельского
поселения Тихорецкого района



О.В.Тихачева