



**АДМИНИСТРАЦИЯ ПЕРВОМАЙСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
КУЩЕВСКОГО РАЙОНА**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 01.08.2014 № 100
поселок Первомайский

**О Порядке работы с обращениями граждан
в администрации Первомайского сельского поселения
Кущевский район**

В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права на обращение в Краснодарском крае» п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в администрации Первомайского сельского поселения Кущевского района (далее – Порядок) согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Признать утратившим силу постановление администрации Первомайского сельского поселения Кущевского района от 27 февраля 2012 года № 22 «Об Административном регламенте исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан в администрации Первомайского сельского поселения Кущевского района».
3. Общему отделу администрации (Дмитриченко) обнародовать настоящее постановление.
4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на начальника общего отдела администрации И.И.Дмитриченко.
5. Постановление вступает в силу со дня его обнародования.

Исполняющий обязанности
главы Первомайского сельского поселения
Кущевского района

С.Г.Емельянов

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
Первомайского сельского поселения
Кущевского района
от 01.08.2014 № 100

ПОРЯДОК

работы с обращениями граждан в администрации
Первомайского сельского поселения
Кущевского района

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации Первомайского сельского поселения Кущевского 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 электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации Первомайского сельского поселения Кущевского района с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края и администрацией муниципального образования Кущевский район при организации рассмотрения обращений граждан.

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае»;

Закон Краснодарского края от 16 июля 2010 года № 2000-КЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Краснодарского края, органов местного самоуправления в Краснодарском крае";

Устав Первомайского сельского поселения Кущевского района;

постановление главы Первомайского сельского поселения Кущевского

района от 25 декабря 2007 года № 204 «Об утверждении Положения об общем отделе администрации Первомайского сельского поселения Куцевского района»;

постановление администрации Первомайского сельского поселения Куцевского района от 01 августа 2011 года № 86 «О Регламенте администрации Первомайского сельского поселения Куцевского района»;

постановление администрации Первомайского сельского поселения Куцевского района от 30 декабря 2011 года № 142 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству администрации Первомайского сельского поселения Куцевского района» и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.3. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании ст.11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

Процедура завершается направлением заявителю ответа или уведомления о переадресации обращения (письменного или в форме электронного документа) в установленный срок либо с его согласия устным ответом на обращение в ходе личного приема.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

2.1.1. Местонахождение администрации Первомайского сельского поселения Куцевского района:

Почтовый адрес: 352022, пос. Первомайский, ул. Советская, д. 23.

Режим работы: с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в общем отделе администрации Первомайского сельского поселения Куцевского района осуществляется каждый вторник и четверг с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:00.

Телефон/факс для приема письменных и устных обращений граждан: 4-84-09, 4-84-77.

Справочный телефон специалистов, ответственных за работу с обращениями граждан администрации Первомайского сельского поселения Кущевского района 4-84-77.

Телефон «Горячей линии» администрации Первомайского сельского поселения Кущевского района 4-84-75.

Телефон начальника общего отдела администрации Первомайского сельского поселения Кущевского района 4-84-77.

Адрес электронной почты администрации Первомайского сельского поселения Кущевского района: Admpervpos@mail.ru

Официальный сайт администрации Первомайского сельского поселения Кущевского района: www.pervomajskoe-sp.ru

2.1.2. Информирование заявителей.

Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица общего отдела администрации Первомайского сельского поселения Кущевского района, ответственные за организацию работы с обращениями граждан, осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы администрации Первомайского сельского поселения Кущевского 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.

2.1.3. Организационно-методическое обеспечение исполнения муниципальной функции в администрации Первомайского сельского поселения Кущевского района осуществляется общим отделом администрации (далее – общий отдел) в соответствии с Положением об общем отделе администрации Первомайского сельского поселения Кущевского района, утвержденным постановлением главы Первомайского сельского поселения Кущевского района от 25 декабря 2007 года № 204.

2.1.4. Информирование заявителей в администрации Первомайского сельского поселения Кущевского района осуществляется при:

непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в общий отдел администрации Первомайского сельского поселения Кущевского района;

размещении информационных материалов в сети «Интернет» на портале администрации Первомайского сельского поселения Кущевского района, официальном сайте Первомайского сельского поселения Кущевского района.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется: непосредственно в общем отделе администрации Первомайского сельского поселения Кушевского района, в том числе с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования; 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 общего отдела (приложение № 1), графиков личного приема граждан (приложения № 2) на официальном сайте администрации Первомайского сельского поселения Кушевского района в сети «Интернет», на информационных стендах в фойе администрации Первомайского сельского поселения Кушевского района, в средствах массовой информации.

В фойе администрации Первомайского сельского поселения Кушевского района, в доступном для обозрения месте, размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы общего отдела, с указанием приемных дней главы Первомайского сельского поселения Кушевского района и его заместителя.

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

2.1.5. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями.

При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо 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 должностное лицо называет наименование структурного подразделения администрации Первомайского сельского поселения Кушевского района, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

2.1.6. Требования к оформлению информационных стендов.

На информационных стендах в холле администрации Первомайского сельского поселения Кушевского района размещаются следующие материалы: текст Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления; образец заполнения обращения; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) исполнительных органов власти Краснодарского края, а также должностных лиц, муниципальных служащих; график приема граждан главы Первомайского сельского поселения Кушевского района и его заместителя.

Информационные стенды, содержащие информацию о работе с обращениями граждан, размещаются в фойе администрации Первомайского сельского поселения Кущевского района.

2.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.3. Общие требования к оформлению обращений

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

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

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

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

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.

Обращение, поступившее в общественную приемную 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 Порядком. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен на бумажном носителе; 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 на бумажном носителе.

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан

2.4.1. Обращения, поступившие в администрацию Первомайского сельского поселения Кущевского района по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в администрации Первомайского сельского поселения Кущевского района до даты направления ответа заявителю. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

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

2.4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие органы, органы местного самоуправления Кущевского района руководитель, давший поручение по рассмотрению обращения, 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 непосредственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, не менее чем за два-три дня до истечения срока исполнения (приложение № 3).

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

2.4.4. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать 15 дней. Продление сроков подготовки информации не предусмотрено.

2.4.5. По дубликатному обращению (обращение идентичного содержания), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

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. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.4.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, по которым администрацией Первомайского сельского поселения Куцевского района запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляет общий отдел администрации Первомайского сельского поселения Куцевского района.

3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений, в том числе особенности процедур в электронной форме

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

3.1.1. Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан - поступление в администрацию Первомайского сельского поселения Куцевского района письменного обращения (в том числе в электронной форме).

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

В случае направления обращения в электронной форме на официальный сайт администрации Первомайского сельского поселения Куцевского района www.pervomajskoe-sp.ru либо на адрес электронной почты администрации

Первомайского сельского поселения Кущевского района Admpervpos@mail.ru обращение заполняется в специальной электронной форме.

Обращения граждан с сопроводительными документами исполнительных органов государственной власти могут быть доставлены по почте, телеграфу, факсу.

3.1.3. Обращения на имя главы Первомайского сельского поселения Кущевского района, его заместителя, поступающие в администрацию Первомайского сельского поселения Кущевского района по почте, фельдъегерской связью, передаются в общий отдел администрации Первомайского сельского поселения Кущевского района.

3.1.4. Обращения на имя главы муниципального образования Кущевский район поступающие непосредственно от гражданина, его представителя, по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи направляются по электронной почте в администрацию муниципального образования Кущевский район.

3.1.5. Специалист общего отдела администрации Первомайского сельского поселения Кущевского района 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 заместителю главы Первомайского сельского поселения Кущевского района, заместитель главы - дежурному отделу МВД России по Кущевскому району.

Проверенная сотрудниками правоохранительных органов корреспонденция передается в общий отдел администрации Первомайского сельского поселения Кущевского района.

3.1.6. 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 (4, 5). Также составляется акт на письмо (приложение № 6), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

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

3.1.8. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются.

3.1.9. Обращения с пометкой «лично» вскрываются начальником общего отдела администрации.

3.1.10. Рассмотрение обращения, поступившего в администрацию Первомайского сельского поселения Куцевского района в форме электронного документа, осуществляется аналогично письменным обращениям. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть отправлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть отправлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

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

3.1.12. Письменные обращения на имя главы Первомайского сельского поселения Куцевского района и его заместителя, доставленные в администрацию Первомайского сельского поселения Куцевского района автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом общего отдела, ответственным за работу с обращениями граждан. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина или почтового адреса. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию Первомайского сельского поселения Куцевского района с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона.

3.2. Регистрация обращений

3.2.1. Все поступающие в администрацию Первомайского сельского поселения Куцевского района письменные обращения граждан регистрируются журнале регистрации обращений граждан в течение трех рабочих дней с даты их поступления.

Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

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

3.2.2. Обращения граждан, поступающие на имя главы Первомайского сельского поселения Куцевского района и его заместителя, регистрируются в общем отделе.

3.2.3. На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления.

3.2.4. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

3.2.5. В регистрационную карточку вносятся:

тип документа;
 кому адресовано;
 ФИО заявителя (в именительном падеже);

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

коллективное обращение: да/нет;

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

контроль;

тематика;

номенклатура дел;

организация, направившая письмо (Администрация Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, Законодательное Собрание Краснодарского края, администрация Краснодарского края, администрация муниципального образования Кушевский район, местное и т.д.);

исходящий номер и дата сопроводительного письма;

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

телефон заявителя;

почтовый индекс заявителя;

электронная почта заявителя.

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

3.2.7. 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.

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

3.2.9. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному

запросу заявителю возвращаются приложения к обращению как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

3.3. Направление обращений на рассмотрение

3.3.1. Основание для начала процедуры – регистрация письменного обращения.

3.3.2. Специалист общего отдела, ответственный за работу с письменными обращениями граждан, в день регистрации обращений передаёт в электронном виде или на бумажном носителе на рассмотрение главе Первомайского сельского поселения Кущевского района или его заместителю для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава Первомайского сельского поселения Кущевского района и его заместитель определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления информации в Первомайского сельского поселения Кущевского района о результатах его рассмотрения; в поручении могут определяться методы рассмотрения обращения: комиссионное рассмотрение, комиссионно с выездом на место, с участием заявителя, проведением собрания, сходов граждан и другие.

3.3.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Первомайского сельского поселения Кущевского района, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений. Уведомления о переадресации обращений подписываются главой Первомайского сельского поселения Кущевского района (приложения № 7, 8).

3.3.4. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, специалистом общего отдела, ответственным за работу с обращениями граждан, в случае отсутствия почтового адреса либо наличия просьбы заявителя о направлении ответа на указанный электронный адрес.

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

3.3.6. Глава Первомайского сельского поселения Кущевского района, его заместитель, которым передано для резолюции письменное обращение дают поручение непосредственно должностному лицу администрации Первомайского сельского поселения Кущевского района.

Поручение должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, дату и подпись. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.3.7. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то обращение направляется для рассмотрения первому исполнителю. Исполнитель направляет обращение на рассмотрение по принадлежности, определяет срок и методы рассмотрения обращения: комиссионное рассмотрение, с выходом (выездом) на место, с участием заявителя, с проведением собрания, необходимость представления информации о результатах его рассмотрения.

3.3.8. В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в пятидневный срок возвращает его в общий отдел с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

3.3.9. На письменном обращении, возвращенном в общий отдел как направленному не по компетенции, погашается регистрационный штамп и проставляется штамп с новой датой поступления. Заявитель уведомляется о переадресации и новой дате направления обращения.

3.3.10. Если письменное обращение в администрацию Первомайского сельского поселения Куцевского района направлено не по территориальной принадлежности (из администрации муниципального образования Куцевский район), специалист общего отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, направляет обращение автору поручения или в администрацию муниципального образования Куцевский район с сопроводительным письмом о необходимости направления этого обращения по принадлежности, либо по согласованию с ними направляет обращение с сопроводительным письмом по принадлежности.

3.3.11. В отраслевых органах администрации Первомайского сельского поселения Куцевского района непосредственные исполнители определяются руководителями отраслевых органов.

Поручение руководителя должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.3.12. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в обращении обжалуется решение или действие (бездействие) государственного органа или должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.3.14. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему

обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению (приложение № 9).

3.3.15. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом (приложение № 10).

3.3.16. Жалобы, адресованные главе Первомайского сельского поселения Куцевского района и его заместителю, на правоохранительные и судебные органы, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, даются разъяснения о необходимости направления обращения в вышестоящие правоохранительные и судебные органы (приложение № 9).

3.4. Рассмотрение обращений

3.4.1. Основание для начала рассмотрения – получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения.

3.4.2. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует должностное лицо, указанное первым, им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю. Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

3.4.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, в том числе электронной форме, встречается с заявителем для уточнения сути обращения;

создает комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя), составляет акт (приложение № 12).

3.4.4. 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 могут ставиться на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но

по разным вопросам, а также многократные по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

3.4.5. Письма с просьбами о личном приеме главой Первомайского сельского поселения Куцевского района либо его заместителем рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами администрации Первомайского сельского поселения Куцевского района, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

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

3.4.8. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо администрации Первомайского сельского поселения Куцевского района или руководитель структурного подразделения администрации Первомайского сельского поселения Куцевского района вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение в течение 30-дневного срока со дня регистрации обращения (приложение № 13).

3.4.9. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.5. Ответы на обращения

3.5.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

3.5.2. 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 нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

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

3.5.4. В ответе автору поручения по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

3.5.5. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой Первомайского сельского поселения Куцевского района, его заместителем.

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

3.5.7. Обращение, на которое дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

3.5.8. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или посредством почтовой связи.

3.5.9. Ответы заявителям подписываются главой Первомайского сельского поселения Куцевского района либо его заместителем.

3.5.10. Ответы на обращения, поступившие из администрации муниципального образования Куцевский район, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются главой Первомайского сельского поселения Куцевского района, а в его отсутствие лицом замещающим его.

3.5.11. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено («Ивановой В.И. – для сообщения всем заявителям», или «Ивановой В.И. – для информирования заинтересованных лиц», или «Ивановой В.И. и другим»). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

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

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

3.5.14. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.5.15. Допустимо оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членам

его семьи, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.

3.5.16. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям и качество ответов.

3.5.17. При согласии должностного лица, дававшего поручение по рассмотрению обращения, с ответом заявителю, материалы рассмотрения обращения списываются им «в дело». Руководитель вправе принять решение об оставлении на дополнительном контроле обращения до полного разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

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).

3.5.18. Ответ на обращение, поступившее в администрацию Первомайского сельского поселения Куцевского района в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.5.19. Срок регистрации и отправки ответа не должен превышать одного дня со дня его подписания.

3.6. Организация рассмотрения обращений, поступивших по телефону «Горячей линии».

3.6.1. Основание для начала процедуры - поступление звонка на телефон «Горячей линии» администрации Первомайского сельского поселения Куцевского района.

Все звонки, поступающие на телефон «Горячей линии» администрации Первомайского сельского поселения Куцевского района, фиксируются в журнале регистрации звонков.

3.6.2. Устные обращения, поступающие на телефон «Горячей линии» администрации Первомайского сельского поселения Куцевского района, принимаются специалистом общего отдела, ответственным по работе с обращениями граждан, и обрабатываются в день поступления.

3.6.3. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований Российского законодательства о персональных данных.

3.6.4. При обращении на телефон «Горячей линии» администрации Первомайского сельского поселения Куцевского района, заявитель должен сообщить: фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, номер телефона и суть проблемы. В случае отсутствия указанных реквизитов обращение не направляется на рассмотрение.

3.6.5. Специалист общего отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, дает устные разъяснения авторам обращений о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Первомайского сельского поселения Куцевского района; о порядке направления обращений

должностным лицам, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов, а также другие разъяснения в соответствии с компетенцией.

3.6.6. По вопросу личного приема граждан главой Первомайского сельского поселения Куцевского района, его заместителем, специалисты общего отдела, ответственные по работе с обращениями граждан, предлагают направить обращение в письменной форме или форме электронного документа, содержащее вопросы, которые будут поставлены в ходе личного приема.

3.6.7. Регистрация и учет устных обращений граждан, поступивших по телефону «Горячей линии» администрации Первомайского сельского поселения Куцевского района, аналогичен порядку регистрации и учета письменных обращений, и осуществляется в соответствии с подпунктами 3.2.3-3.2.7 Порядка.

3.6.8. Специалисты общего отдела, ответственные за работу с обращениями граждан, принимающие телефонные звонки по телефону «Горячей линии» администрации Первомайского сельского поселения Куцевского района, в день регистрации обращений оформляют учетные карточки и направляют на рассмотрение главе Первомайского сельского поселения Куцевского района или его заместителю для принятия решения о ходе рассмотрения, далее осуществляется в соответствии с подпунктами 3.3.2-3.3.9 Порядка.

3.6.9. Если в процессе общения с заявителем по телефону «Горячей линии» администрации Первомайского сельского поселения Куцевского района выяснится, что устного обращения недостаточно и для разрешения его вопроса, требуется изучение дополнительных материалов или документов, заявителю предлагается изложить свои доводы в письменном обращении с учетом требований, предъявляемых действующим законодательством и Порядком к письменным обращениям, и направить в администрацию Первомайского сельского поселения Куцевского района.

3.6.10. В случае, если решение поставленных в устном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам факсимильной связью, электронной почтой, нарочно.

3.6.11. Если поручение по рассмотрению устного обращения направлено не по принадлежности, исполнитель возвращает его в день поступления в общий отдел с мотивированной служебной запиской на имя главы Первомайского сельского поселения Куцевского района. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

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

3.6.12. Поручение по рассмотрению устного обращения, возвращенное в администрацию Первомайского сельского поселения Куцевского района как

направленное не по компетенции, передается в общий отдел для организации работы с ним в соответствии с подпунктом 3.3.2. Порядка.

3.6.13. Направление устного обращения, поступившего по телефону «Горячей линии» администрации Первомайского сельского поселения Куцевского района, на рассмотрение осуществляется в соответствии с подпунктами 3.3.5, 3.3.6, 3.3.7, 3.3.12 Порядка.

3.6.14. Порядок рассмотрения устных обращений, поступивших по телефону «Горячей линии» администрации Первомайского сельского поселения Куцевского района, аналогичен письменным, и осуществляется в соответствии с подпунктами 3.4.1-3.4.4, 3.4.8 Порядка.

3.6.15. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения устных обращений граждан, поступивших по телефону «Горячей линии» администрации Первомайского сельского поселения Куцевского района, по которым администрацией муниципального образования Куцевский район запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляет общий отдел.

3.6.16. Подготовка ответов на контрольные поручения главы Первомайского сельского поселения Куцевского района по устным обращениям, поступившим по телефону «Горячей линии» администрации Первомайского сельского поселения Куцевского района, и передача материалов рассмотрения на архивное хранение осуществляется в соответствии с подпунктами 3.5.1-3.5.18 Порядка.

3.7. Организация личного приема граждан в общем отделе администрации Первомайского сельского поселения Куцевского района.

3.7.1. Основание для начала процедуры – обращение гражданина в общий отдел администрации Первомайского сельского поселения Куцевского района.

3.7.2. Ежедневный прием посетителей в общем отделе администрации Первомайского сельского поселения Куцевского района осуществляется с 8 ч. 00 мин. до 12 ч. 00 мин. и с 13 ч. 00 мин. до 16 ч. 00 мин., кроме выходных и праздничных дней. Прием граждан ведут специалисты общего отдела, ответственные по работе с обращениями граждан.

3.7.3. 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».

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

3.7.5. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами. Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений.

3.7.6. Места для проведения личного приема граждан оборудуются системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении