**администрациЯ успенского сельского поселения**

**Белоглинского района**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 21.05.2019 № 75

ст-ца Успенская

|  |
| --- |
| **О Порядке работы с обращениями граждан в администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района** |

В целях реализации [Федерального закона](garantF1://12046661.0) от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», [Закона](garantF1://23841270.0) Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае» в соответствии со статьей 21 Устава Успенского сельского поселения Белоглинского района, п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района (далее – Порядок) согласно приложению.

2. Специалистам администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района обеспечить соблюдение настоящего Порядка.

3. Признать утратившими силу:

постановление администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района от 1 июля 2014 года № 75 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района»;

постановление администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района от 7 февраля 2018 года № 18 «О внесении изменений впостановление администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района от 1 июля 2014 года № 75 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района».

4. Главному специалисту администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района О.П.Михеевой опубликовать в средствах массовой информации Белоглинского района и разместить на официальном сайте администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района в сети «Интернет» настоящее постановление.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

6. Постановление вступает в силу по истечении 10 дней после дня его официального опубликования.

Глава Успенского сельского поселения

Белоглинского района Ю.А. Щербакова

|  |
| --- |
| Приложение  к постановлению администрации  Успенского сельского поселения  Белоглинского района  от 21.05.2019 № 75 |

ПОРЯДОК

работы с обращениями граждан в администрации

Успенского сельского поселения Белоглинского района

# **1. Общие положения**

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

1.2. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением в администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района 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 и в обязательном порядке должно содержать:

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

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

2

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

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись заявителя;

дату написания.

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

2.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, факсом, электронной почте, а также путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на сайте Успенского сельского поселения Белоглинского района (www.admuspenskoesp.ru) в сети «Интернет».

2.1.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном [Федеральным законом](garantF1://12046661.0) от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в соответствии с настоящим Порядком.

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

2.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.2.1. Обращения на имя главы Успенского сельского поселения Белоглинского района, ее заместителя, поступающие в администрацию поселения, передаются специалисту ответственному за работу с обращениями граждан в день поступления.

2.2.2. Специалист, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному начальнику, начальник – дежурному отдела МВД России по Белоглинскому району.

2.2.3. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт ([приложения №](#sub_1100)3, № [4](#sub_1200)). Также составляется акт на письмо ([приложение №](#sub_1100)5), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

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

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

3

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

2.2.5. 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, а передаются специалисту, обрабатывающему корреспонденцию администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района.

2.2.6. Конверты с пометкой "лично" вскрываются в общем порядке работником, обрабатывающим корреспонденцию.

2.2.7. Письменные обращения на имя главы Успенского сельского поселения Белоглинского района, его заместителя, доставленные в администрацию поселения автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом, осуществляющим работу с обращениями граждан. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию поселения с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона.

2.2.8. Для приема обращений в форме электронных сообщений (интернет-обращений), направляемых через официальный интернет-сайт администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района, применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Данные интернет-обращения автоматически экспортируются в системе электронного документооборота «Обращения граждан» (далее - СЭД «Обращения граждан»). В случае направления обращения в адрес главы Успенского сельского поселения Белоглинского района, его заместителя на официальный электронный адрес администрации в день обработки входящей корреспонденции заявитель информируется о необходимости обращения через специальные формы, размещенные на официальном сайте администрации поселения с указанием ссылок на эти ресурсы по указанному в обращении адресу электронной почты.

2.2.9. Обращения граждан, поступившие из федеральных органов власти по системе МЭДО, автоматически экспортируются в СЭД «Обращения граждан».

2.3. Регистрация обращений.

2.3.1. Обращения граждан, поступающие на имя главы Успенского сельского поселения Белоглинского района, его заместителя, регистрируются специалистом, отвечающим за работу с обращениями граждан.

2.3.2. Все поступающие в администрацию Успенского сельского поселения Белоглинского района письменные обращения граждан и обращения, поступившие в форме электронного документа, регистрируются в СЭД «Обращения граждан» в течение 3 дней со дня поступления, за исключением случаев жалоб на решение руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подлежащих регистрации в администрации поселения не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.3.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего [законодательства](garantF1://12048567.4) о персональных данных.

4

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

2.3.5. В электронную карточку СЭД «Обращения граждан» вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

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

телефон (при наличии);

форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет);

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

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

исходящий номер сопроводительного письма;

признак обращения (первичное, повторное, многократное);

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

шифр тематики обращения согласно действующему общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан;

количество листов с приложениями (если имеются);

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

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

в поле ответственного исполнителя проставляется пометка «свод»;

скан-образцы обращений граждан, поступившие на бумажных носителях, прикрепляются в поле «вложение».

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

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

5

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

2.3.9. Оригиналы обращений с регистрационным штампом заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат оригинала обращения заявителю возможен до его регистрации.

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан

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

Срок рассмотрения обращений, содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, не должен превышать 20 дней со дня их регистрации в администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района.

2.4.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, рассматриваются в установленный законом срок.

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

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения «на доклад» руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения либо уполномоченному на то лицу, представляется служебная записка, подготовленная исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

В случае принятия руководителем либо уполномоченным на то лицом решения о продлении срока рассмотрения заявителю направляется соответствующее уведомление.

2.4.4. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом срок предоставления информации исполнителем не должен превышать 15 дней. Продление сроков предоставления информации действующим законодательством не предусмотрено.

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

6

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

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

2.4.8. Специалист, отвечающий за работу с обращениями граждан, в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, по которым администрацией поселения запрашиваются результаты рассмотрения. При этом специалисты администрации поселения, органы исполнительной власти и должностные лица 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. Специалистом по работе с обращениями граждан, в день регистрации обращения представляются на доклад главе Успенского сельского поселения Белоглинского района или его заместителю для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава Успенского сельского поселения Белоглинского района или его заместитель определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления информации о результатах его рассмотрения в администрацию Успенского сельского поселения Белоглинского района;

о направлении обращения по компетенции специалистам администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района, в иные органы, осуществляющие публично значимые функции.

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

2.5.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Успенского сельского поселения Белоглинского 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 заместителем главы Успенского сельского поселения Белоглинского района.

2.5.4. Письменное обращение, поступившее в администрацию Успенского сельского поселения Белоглинского района и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в отдел МВД России по Белоглинскому району и копии - главе Успенского сельского поселения Белоглинского района с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](garantF1://12046661.1104) Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Уведомления о переадресации обращений подписываются заместителем главы Успенского сельского поселения Белоглинского района.

2.5.5. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, поступившее в адрес главы Успенского сельского поселения Белоглинского района с сопроводительными документами государственных органов и органов местного самоуправления направляется в отдел МВД России по Белоглинскому району.

7

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

2.5.7. Если в поручении по рассмотрению обращения указаны несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю.

2.5.8. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностным лицам в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.5.8.1. Если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностным лиц в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным [частью 6 статьи 8](garantF1://12046661.806) Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суд, В случае обжалования решений и действий (бездействия) органов местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края обращение направляется в орган исполнительной власти Краснодарского края, курирующий сферу, к которой относится поднимаемый автором вопрос, для необходимых разъяснений о порядке обжалования.

2.5.10. Жалобы, адресованные главе Успенского сельского поселения Белоглинского района и его заместителю, на правоохранительные и судебные органы, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, направляются заместителю главы Успенского сельского поселения Белоглинского района, начальнику отдела по взаимодействию с правоохранительными органами.

8

2.5.11. Жалобы, адресованные главе Успенского сельского поселения Белоглинского района, его заместителю, с указанием фактов нарушения требований [законодательства](garantF1://12064203.0) о противодействии коррупции лицами, замещающими муниципальные должности, назначение на которые осуществляет глава поселения; муниципальными служащими; лицами, замещающими отдельные должности на основании трудового договора в организациях, созданных для выполнения задач, поставленных перед органами местного самоуправления направляются в общий отдел администрации поселения.

2.5.12. Обращения с подписанными поручениями по их рассмотрению передаются специалисту, ответственному за работу с обращениями и направляются в электронном виде участникам системы обмена электронными данными по работе с обращениями граждан с использованием защищенных каналов передачи информации.

2.5.13. В случае если обращение направлено не по компетенции, исполнитель в пятидневный срок возвращает его с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение по рассмотрению. 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 специалиста по работе с обращениями граждан администрации поселения.

2.5.14. Письменное обращение, возвращенное специалисту по работе с обращениями граждан, как направленное не по компетенции, подлежит организации работы с ним в соответствии с требованиями настоящего Порядка. Заявитель уведомляется о переадресации и новой дате направления обращения специалистом по работе с обращениями граждан.

2.5.15. Уведомления авторам обращений в конвертах отправляет специалист по работе с обращениями граждан.

2.5.16. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, специалистом по работе с обращениями граждан автоматически с использованием технических возможностей СЭД «Общения граждан».

2.5.17. Специалистом по работе с обращениями граждан обеспечивается отправка электронных обращений, направленных на рассмотрение в органы местного самоуправления, с целью дальнейшей загрузки в используемые указанными органами системы электронного документооборота.

2.6. Рассмотрение обращений.

9

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

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

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

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

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

2.6.5. Письма с просьбами о личном приеме главой Успенского сельского поселения Белоглинского района, его заместителем рассматриваются как обычные обращения по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. Заявитель уведомляется о переадресации обращения по компетенции с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой поселения, его заместителем. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой поселения, его заместителем, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

10

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

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

2.6.8. В случае если в 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 поселения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки (приложение № [6](#sub_1400)) с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Сообщение о прекращении переписки направляется автору за подписью главы поселения либо его заместителя.

2.7. Ответы на обращения.

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

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

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

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

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

2.7.5. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем делается ссылка на все обращения. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям, рассмотрены».

11

2.7.6. Ответ на обращение, поступившее в администрацию Успенского сельского поселения Белоглинского района в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

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

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

2.7.8.1. При получении предложения, заявления или жалобы, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (с учетом соблюдения требований о недопустимости разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия).

2.7.8.2. В случае поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с требованиями [пункта 2.7.8.1](#sub_12781) настоящего Порядка на официальном сайте органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

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

12

2.7.11. Ответы заявителям подписываются главой Успенского сельского поселения Белоглинского района, его заместителем.

2.7.12. Информация по контрольному обращению, поступившему с сопроводительными документами федеральных органов власти с запросом документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, подписывается главой поселения, его заместителем.

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

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

2.7.14. Информация по контрольному обращению, поступившему с сопроводительными документами федеральных органов власти, направляется в соответствующие органы в электронном виде с использованием системы электронного документооборота (СЭД) или заказной почтой.

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

2.7.16. При оценке ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных органов государственной власти осуществляется:

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

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

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

13

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

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

проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

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

2.7.18. Решение о возврате на дополнительное рассмотрение и его сроках принимается главой Успенского сельского поселения Белоглинского района, его заместителем.

# **3. Порядок работы с устными обращениями**

3.1. Организация личного приема в администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района.

3.1.1. Ежедневный прием посетителей в администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района осуществляется с 8.00 до 16.00 часов кроме выходных и праздничных дней. Глава Успенского сельского поселения Белоглинского района ведет прием граждан каждый понедельник с 8.00 до 12.00 часов.

3.1.2. Помещения, выделенные для приема граждан, должны соответствовать [санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам](garantF1://4079328.10000) «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03» и требованиями [Федерального закона](garantF1://10064504.0) от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

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

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

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

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

14

3.1.7. Организацию личного приема граждан в администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района осуществляет общий отдел администрации.

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

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

3.1.10. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются в журнале «Устные обращения» СЭД «Обращения граждан».

3.1.11. Ведущий прием дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции общего отдела администрации, в том числе о порядке организации личного приема в администрации поселения. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В случае если посетитель администрации поселения настаивает на приеме главой Успенского сельского поселения Белоглинского района, его заместителем, заявителю предлагается подготовить обращение в письменной форме с изложением сути вопроса.

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

3.1.12. Если гражданин обратился в администрацию Успенского сельского поселения Белоглинского района с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, ему предоставляется информация об адвокатах и нотариусах, являющихся участниками государственной системы оказания бесплатной юридической помощи на территории Краснодарского края, или адреса размещения работников ГКУ КК «Государственное юридическое бюро Краснодарского края» или адреса размещения таких организаций.

3.1.13. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение (на обращении ставится штамп «принято на личном приеме»), которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с[подразделами 2.1 - 2.5](#sub_221) Порядка.

3.1.14. Для оперативного решения вопросов в ходе приема заполняется карточка личного приема ([приложение](#sub_1500) № 7), оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, подписывается главой поселения и направляется по факсимильной связи исполнителю.

3.1.15. Заместитель главы Успенского сельского поселения Белоглинского района осуществляют личный прием граждан в соответствии с утвержденным графиком (приложение № 2).

15

3.2. Организация личных приемов граждан главой поселения, его заместителем.

3.2.1. Прием граждан главой Успенского сельского поселения Белоглинского района осуществляется после приема его заместителем или уполномоченными ими лицами по компетенции поднимаемых вопросов.

Личный прием граждан осуществляется главой Успенского сельского поселения Белоглинского района, его заместителем с приглашением специалистов администрации по вопросам, отнесенным к их ведению. Специалист по работе с обращениями граждан организует приемы главы поселения, его заместителя (в том числе выездные, в режимах видео-, аудиосвязи, видеоконференцсвязи, иных видов связи).

3.2.2. Специалистом общего отдела администрации поселения на личный прием к главе Успенского сельского поселения Белоглинского района, его заместителю оформляются карточки личного приема на каждого заявителя.

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

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

3.2.6. Карточка личного приема (с приложениями к ней при наличии) на следующий день после приема направляется на официальные электронные адреса соответствующих органов, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с использованием СЭД «Обращения граждан».

3.2.7. Специалисты администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района проводят выездные приемы граждан в населенные пункты поселения, либо в режиме аудио, видеосвязи и иных видов связи, в том числе с использованием системы личного приема граждан, установленной к проведению общероссийского дня приема граждан. Организация приемов, подготовка материалов и контроль выполнения поручений возлагаются на специалистов администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района.

3.3. Организация и проведение приемов граждан должностными лицами администрации поселения по поручению Президента Российской Федерации высшими должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации (в том числе в режиме видеоконференцсвязи). Организация работы мобильной приемной Президента Российской Федерации в Успенском сельском поселении Белоглинского района:

3.3.1. Ответственность за организацию участия заместителя главы Успенского сельского поселения Белоглинского района в видеоприемах граждан, работе мобильной приемной Президента Российской Федерации под руководством должностных лиц Администрации Президента Российской Федерации в муниципальном образовании Белоглинский район возлагается на общий отдел администрации поселения.

16

3.3.2. Информация об участнике видеоприема и о принимаемых мерах по решению вопроса заявителя направляется в администрацию Успенского сельского поселения Белоглинского района, которым поручено рассмотрение вопросов и подготовка видеоприема. Дополнительно ими готовится информационная справка о заявителе и перспективах решения вопроса для ведущего прием должностного лица администрации поселения.

3.3.3. Специалист по работе с обращениями граждан администрации поселения в пределах своей компетенции участвует в подготовке, организации и проведении личного приема заявителей в режиме видео-конференц-связи главой Успенского сельского поселения Белоглинского района, его заместителем, а также контролирует своевременность и полноту представленной исполнителями информации по вопросу.

3.3.4. Срок исполнения поручения, данного должностным лицом Администрации Президента Российской Федерации, ведущим прием, определяется на основании информации администрации поселения о перспективах решения вопроса. Продление сроков исполнения поручений, данных в ходе видеоприемов, не допускается.

3.3.5. Специалистом по работе с обращениями граждан ведется последующий контроль исполнения поручений, данных в ходе проведения видеоприема; готовятся промежуточные информации в адрес Управления по работе с обращениями граждан администрации Краснодарского края.

3.3.6. Общим отделом администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района контролируется своевременность представляемой информации на имя главы администрации (губернатора) Краснодарского края за подписью главы Успенского сельского поселения Белоглинского района. Ответственность за своевременность, достоверность и полноту представляемой информации на главу администрации (губернатора) Краснодарского края за подписью главы Успенского сельского поселения Белоглинского района несут исполнители, которым поручено рассмотрение вопросов.

3.3.7. Участие в личном приеме по поручению Президента Российской Федерации принимают должностные лица администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района, к компетенции которых относится решение поднимаемых заявителями вопросов.

3.3.8. Специалисты администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района в пределах своей компетенции участвуют в подготовке, организации и проведении личного приема заявителей главой администрации (губернатором) Краснодарского края: контролируют своевременность представления информации по вопросам заявителей; организуют доставку заявителей к месту проведения приема (ул. Карасунская, д. 70, г. Краснодар).

3.3.9. Специалистом по работе с обращениями граждан осуществляется последующий контроль исполнения поручений, данных в ходе проведения личного приема граждан главой администрации (губернатором) Краснодарского края по поручению Президента Российской Федерации; готовятся промежуточные информации в адрес Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций; контролируется своевременность и полнота информации представляемой на имя Президента Российской Федерации за подписью главы поселения, по мере истечения сроков выполнения поручений.

17

3.3.10. Общим отделом администрации поселения осуществляется контроль за своевременным и качественным рассмотрением вопросов, содержащихся в обращениях заявителей и направлением информационной справки в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций с сопроводительным письмом за подписью главы поселения либо его заместителя. Срок представления информации - 15 дней.

# **4. Порядок работы с аудиосообщениями, поступившими на телефон «Горячей линии» администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района**

4.1. Работа с аудиосообщениями, поступающими на телефон «Горячей линии» администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

4.2. Аудиосообщения, поступающие на телефон «Горячей линии» администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района, фиксируются в журнале и записываются специалистом по работе с обращениями граждан.

4.3. Аудиосообщения принимаются специалистом по работе с обращениями граждан и обрабатываются в СЭД «Обращения граждан».

4.4. Информация о персональных данных авторов аудиосообщений, поступивших на телефон «Горячей линии» администрации поселения, хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального [законодательства](garantF1://12048567.4) о защите персональных данных.

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

4.6. Специалист по работе с обращениями граждан, осуществляющий прием звонков:

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

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

18

предлагает направить обращение в письменной форме или форме электронного документа.

4.7. Специалистом по работе с обращениями граждан в СЭД «Обращения граждан» в соответствующем электронном журнале оформляется регистрационная карточка аудиосообщения, содержащая фамилию, имя, отчество заявителя; номер телефона; содержание аудиосообщения.

4.8. Специалист по работе с обращениями граждан, принимающий аудиосообщения, готовит проекты поручений о направлении аудиосообщений на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов в структурные подразделения администрации поселения.

4.9. В случае если решение поставленных в аудиосообщении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копии поручений направляются в соответствующие органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам электронной почтой на официальные электронные адреса с использованием СЭД «Обращения граждан» или путем передачи в общий отдел администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района.

4.10. Срок рассмотрения аудиосообщений не должен превышать 30 дней. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения аудиосообщение приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день. В случае необходимости срок рассмотрения аудиосообщения может быть продлен исполнителем не более чем на 30 дней.

4.11. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения аудиосообщений, поступивших на телефон «Горячей линии» администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района, по которым администрацией поселения запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляется общим отделом администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района.

# **5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан**

5.1. В администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района контроль за соблюдением сроков и порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы поселения, его заместителя, осуществляется общим отделом администрации.

5.2. Решение о постановке обращения на контроль в администрации поселения принимается главой Успенского сельского поселения Белоглинского района, его заместителем.

5.3. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений граждан осуществляется с помощью СЭД «Обращения граждан».

5.4. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

постановку обращений граждан на контроль в СЭД «Обращения граждан»;

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

19

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

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

снятие обращений с контроля.

5.5. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

5.6. Обращения, поступившие в администрацию Успенского сельского поселения Белоглинского района из федеральных органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края, администрации Краснодарского края с просьбой о представлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

5.7. Обращения, по которым администрацией поселения запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в общий отдел администрации поселения, при этом в ответе на бланке указываются номер и дата регистрации письма в администрации поселения, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В деле у исполнителя остаются поручение, копия обращения, копия информации о результатах рассмотрения, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

5.8. Проекты ответов на обращения, поставленные на контроль в администрации Краснодарского края оформляются исполнителями за подписью главы поселения, его заместителя, давших поручения по рассмотрению, и передаются в общий отдел администрации муниципального образования с оригиналами обращений и приложениями к ним.

5.9. Ответы на запросы органов государственной власти готовятся исполнителями за подписью главы Успенского сельского поселения Белоглинского района, его заместителя и передаются в общий отдел администрации для отправки в адрес государственных органов.

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

5.11. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района, осуществляется общим отделом администрации муниципального образования.

20

5.12. Ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях. Должностные лица несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

5.13. При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту специалисту по работе с обращениями граждан.

5.14. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место определяется планом работы общего отдела администрации поселения, которым поручено рассмотрение обращения.

5.15. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан, положений [законодательства](garantF1://12046661.0) о рассмотрении обращений граждан и настоящего Порядка.

5.16. Внеплановые проверки проводятся в случае жалоб заявителей на несвоевременное и необъективное рассмотрение обращений граждан либо выявления нарушений в ходе текущего контроля.

5.17. Решение о проведении внеплановой проверки принимается начальником общего отдела администрации поселения на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

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

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

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

# **6. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан**

21

6.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района осуществляют информирование заявителей о местонахождении и графике работы администрации поселения; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты; 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 предоставляемой информации и четкость ее изложения.

6.2. Местонахождение администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района:

Почтовый адрес: 353056, Краснодарский край Белоглинский район станица Успенская, Краснопартизанская ул., д. 108.

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

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района (Краснопартизанская ул., 108, ст-ца Успенская) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:00.

Телефон «Горячий линии» администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района: 8(86154)-9-22-37.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8(86154)-9-22-37.

Адрес электронной почты администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района: adm-usp@mail.ru.

Официальный сайт Успенского сельского поселения Белоглинского района: www.admuspenskoesp.ru

6.3. Информирование заявителей в администрации поселения осуществляется при:

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

размещении информационных материалов в сети «Интернет» на официальном сайте администрации поселения.

В холле администрации поселения в доступном для обозрения месте размещается информационный стенд, содержащий информацию о режиме работы приемной.

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

При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения 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 поселения, фамилию, имя, отчество, занимаемую должность.

22

6.4. 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 государственных органов и органов местного самоуправления; бланк 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, государственных служащих.

Глава Успенского сельского поселения

Белоглинского района Ю.А. Щербакова

Приложение № 1

к Порядку работы с обращениями граждан в администрации

Успенского сельского поселения

Белоглинского района

ИНФОРМАЦИЯ

о почтовом адресе, адресе электронной почты, адресе сайта в сети «Интернет», справочных телефонах, телефоне «горячей линии» администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района, факсе, режиме работы администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района

Почтовый адрес администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района: Краснопартизанская ул., д. 108, ст-ца Успенская, Белоглинский район, Краснодарский край, 353056.

Режим работы администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района:

с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00. Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района (Краснопартизанская ул., д. 108, ст-ца Успенская, Белоглинский район, Краснодарский край) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00.

Телефон «горячей линии» администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района: 8(86154) 9-22-37.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан:

8(86154) 9-22-37.

Адрес электронной почты:

- администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района - adm-usp@mail.ru.

Официальный сайт:

- администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района – на официальном сайте администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.admuspenskoesp.ru).

Глава Успенского сельского поселения

Белоглинского района Ю.А. Щербакова

Приложение № 2

к Порядку работы с обращениями

граждан в администрации

Успенского сельского поселения

Белоглинского района

**ГРАФИК**

приема граждан руководством администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ф.И.О.  ведущего приём | Занимаемая должность,  (курируемые вопросы) | Дни  приёма | Время  приема  (часы) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Щербакова Юлия Анатольевна | глава Успенского сельского поселения Белоглинского района | понедельник | 8.00-12.00 |
| Рыкало Анна Михайловна | Заместитель главы Успенского сельского поселения Белоглинского района | понедельник- пятница | 8.00-12.00  13.00-16.00 |

Глава Успенского сельского поселения

Белоглинского района Ю.А. Щербакова

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 3  к Порядку работы с обращениями граждан в администрации  Успенского сельского поселения  Белоглинского района |

АКТ №\_\_\_\_

об отсутствии письменных вложений в заказных

письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

Комиссия в составе: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_в администрацию Успенского сельского поселения

(число, месяц, год)

Белоглинского района поступила корреспонденция с уведомлением за №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от гражданина\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

Глава Успенского сельского поселения

Белоглинского района Ю.А. Щербакова

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 4  к Порядку работы с обращениями граждан в администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района |

АКТ №\_\_\_\_

о недостаче документов по описи корреспондента в заказных письмах

с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

Комиссия в составе: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_в администрацию Успенского сельского поселения

(число, месяц, год)

Белоглинского района поступила корреспонденция с уведомлением за

№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от гражданина\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача документов, перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

Глава Успенского сельского поселения

Белоглинского района Ю.А. Щербакова

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 5  к Порядку работы с обращениями граждан в администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района |

АКТ №\_\_\_\_

о вложении оригиналов документов в заказных

письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

Комиссия в составе: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_в администрацию Успенского сельского поселения

(число, месяц, год)

Белоглинского района поступила корреспонденция с уведомлением за №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от гражданина\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

Глава Успенского сельского поселения

Белоглинского района Ю.А. Щербакова

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 6  к Порядку работы с обращениями граждан в администрации Успенского сельского поселения Белоглинского района |

Главе Успенского

сельского поселения

Белоглинского района

(инициалы, фамилия)

О ПРЕКРАЩЕНИИ ПЕРЕПИСКИ

На основании [ч. 5 ст. 11](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=103155;fld=134;dst=100066) Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_по вопросу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. заявителя)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых

доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

1. (дата, номер)

2. (дата, номер)

3. (дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на \_\_\_\_ л., в \_\_\_ экз.

(должность)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись) (инициалы, фамилия)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Глава Успенского сельского поселения

Белоглинского района Ю.А. Щербакова

Приложение № 7

к Порядку работы с обращениями

граждан в администрации

Успенского сельского поселения Белоглинского района

**РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА**

**ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

№ \_\_\_\_\_от «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_200\_\_г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество посетителя)

Адрес, телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место работы:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата приема \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание вопроса \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Автор резолюции \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

(подпись) (инициалы, фамилия)

Срок исполнения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Приложение: на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ листах

подлежит возврату

(обратная сторона РКК)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата | Кому направлено | Особые отметки |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Дата, индекс исполнителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адресат \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

С контроля снял \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Подпись контролера \_\_\_\_\_\_\_\_\_

(должность, инициалы, фамилия)

Дело \_\_\_\_\_\_\_\_\_ Том \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Листы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Фонд Дело

Опись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Глава Успенского сельского поселения

Белоглинского района Ю.А. Щербакова