

КРАСНОДАРСКИЙ КРАЙ
ВЫСЕЛКОВСКИЙ РАЙОН
АДМИНИСТРАЦИЯ КРУПСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
ВЫСЕЛКОВСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

1 марта 2018 года

№ 8

ст.Крупская

**Об утверждении Порядка рассмотрения обращений
граждан в администрации Крупского сельского поселения
Выселковского района**

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановляю:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Крупского сельского поселения Выселковского района» (прилагается).

2. Настоящее постановление обнародовать.

3. Постановление администрации Крупского сельского поселения Выселковского района от 16 июня 2017 года № 20 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Крупского сельского поселения Выселковского района», признать утратившим силу.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

5. Постановление вступает в силу со дня его обнародования.

Глава Крупского сельского поселения
Выселковского района
Т.В.Зелюкина

ПРИЛОЖЕНИЕ
УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Крупского сельского
поселения Выселковского района
от 01.03.2018 г. № 8

**Порядок
рассмотрения обращений граждан в администрации
Крупского сельского поселения Выселковского района**

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации Крупского сельского поселения Выселковского района (далее – Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан, определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации Крупского сельского поселения Выселковского района с администрацией муниципального образования Выселковский район при организации рассмотрения обращений граждан.

Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением органами, должностными лицами обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

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»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных»;

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

Устав Крупского сельского поселения Выселковского района;

иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Краснодарского края.

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, или 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. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки,

ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан в устной форме.

1. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

2.1.1. Местонахождение администрации Крупского сельского поселения Выселковского района:

адрес: 353126, Краснодарский край, Выселковский район, ст. Крупская, ул. Ленина, 52 А.

График работы: понедельник- четверг с 8:00 до 16:24 перерыв с 12:00 до 13:00, пятница с 8:00 до 15:24 перерыв с 12:00 до 13:00.

Предпраздничные дни с 8:00 до 15:24 перерыв с 12:00 до 13:00.

Выходные дни: суббота, воскресенье, нерабочие праздничные дни.

Прием граждан в администрации Крупского сельского поселения Выселковского района (ст. Крупская, ул. Ленина, 52 А) осуществляется: понедельник-четверг с 08.00 до 16.00, пятница не приёмный день.

Телефон/факс для приема письменных, устных обращений граждан: 8(86157)35-5-60.

Адрес электронной почты администрации Крупского сельского поселения Выселковского района:

Администрация Крупского сельского поселения для работы использует официальный сайт администрации муниципального образования Выселковский район www.viselki.net

2.1.2. Информирование заявителей.

Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица администрации Крупского сельского поселения Выселковского района, ответственные за организацию работы с обращениями граждан, осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы администрации Крупского сельского поселения Выселковского района; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты Крупского сельского поселения Выселковского района; 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. Информирование заявителей в администрации Крупского сельского поселения Выселковского района осуществляется при:

непосредственном обращении заявителя лично, по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в общий отдел администрации Крупского сельского поселения Выселковского района (далее – общий отдел);

размещении информационных материалов в сети «Интернет» на портале органов исполнительной власти Краснодарского края, официальном сайте администрации муниципального образования Выселковский район.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется непосредственно в общий отдел администрации Крупского сельского поселения Выселковского района, 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 администрации Крупского сельского поселения Выселковского района (приложение №1), графиках личного приема граждан на официальном сайте администрации Крупского сельского поселения Выселковского района в сети «Интернет», на информационных стендах в администрации Крупского сельского поселения Выселковского района. В фойе администрации Крупского сельского поселения Выселковского района в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы администрации и отделов. Консультирование заявителей осуществляется в устной, письменной, а так же в электронной форме.

2.1.4. 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 отдела администрации Крупского сельского поселения Выселковского района, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

2.1.5. Требования к оформлению информационных стендов.

На информационных стендах размещаются следующие материалы: текст настоящего Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан; доступ граждан к сети «Интернет»; образец заполнения обращения; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений, графики приема граждан по личным вопросам главой Крупского сельского поселения Выселковского района и его заместителем.

Информационные стенды, содержащие информацию о рассмотрении обращений граждан, размещаются в фойе здания администрации Крупского сельского поселения Выселковского района.

2.2. Право граждан на обращение

2.2.1 Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам.

2.2.2. Граждане имеют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.2.4. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения органом местного самоуправления или должностным лицом гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2

мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.3. Общие требования к оформлению обращений.

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

наименование органа местного самоуправления, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

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

почтовый адрес заявителя, по которому должны быть направлены ответы 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 администрацию Крупского сельского поселения Выселковского района 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 настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

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

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан

2.4.1. Обращения, поступившие в администрацию Крупского сельского поселения Выселковского района по компетенции, рассматриваются в течение тридцати дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в администрации Крупского сельского поселения Выселковского района до даты направления ответа заявителю. В исключительных случаях, при наличии резолюции главы Крупского сельского поселения Выселковского района срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

2.4.2. Обращения депутатов представительных органов местного самоуправления, депутатов ЗСК, депутатов Государственной Думы РФ, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее пятнадцати дней, а при необходимости получения дополнительных материалов – не позднее тридцати дней.

При необходимости проверки или дополнительного изучения вопроса руководитель органа местного самоуправления либо соответствующее должностное лицо обязаны сообщить о продлении срока рассмотрения обращения, направив уведомление в трехдневный срок.

2.4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления, руководитель органа местного самоуправления, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на тридцать дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения руководителю органа местного самоуправления, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

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

2.4.4. 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.

2.4.5. По дубликатному обращению (обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения), 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 десяти дней.

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

2.4.7. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет общественная приемная.

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 Крупского сельского поселения Выселковского 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 официальном сайте администрации муниципального образования Выселковский район www.viselki.net, обращение заполняется в специальной электронной форме.

Обращения граждан с сопроводительными документами федеральных органов власти могут быть доставлены по почте, телеграфу.

3.1.3. Обращения на имя главы Крупского сельского поселения Выселковского района, поступающие в администрацию Крупского сельского поселения Выселковского района, передаются под роспись специалисту общего отдела в день поступления.

3.1.4. В общем отделе корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Должностное лицо, обрабатывающее корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю, руководитель - в дежурную часть ОМВД РФ по Выселковскому району.

3.1.5. 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 № 2,3). Также составляется акт на письмо (приложение №4), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

3.1.6. 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».

3.1.7. Обращения с пометкой «лично» вскрываются начальником общего отдела.

3.1.8. Для приема обращений в форме электронных сообщений (Интернет-обращений), направляемых через официальный Интернет-сайт администрации Крупского сельского поселения Выселковского района, применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

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

3.2. Регистрация обращений

3.2.1. Все поступающие в администрацию Крупского сельского поселения Выселковского района письменные обращения граждан регистрируются в журнале учета рассмотрения предложений, заявлений и обращений граждан в течение трех 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.

3.2.2. На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему) в правом верхнем углу либо на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

3.2.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

3.2.4. В электронную учетную карточку вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, 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»;

форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет);

количество листов и приложений (если имеются);

указывается, откуда поступило обращение (из администрации Краснодарского края, от заявителя и т.д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма;

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

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

3.2.5. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную 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 учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили.

3.2.6. 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.

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

3.2.8. 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 в журнале.

3.3.2. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Крупского сельского поселения Выселковского района, в течение семи 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 начальником общего отдела администрации Крупского сельского поселения Выселковского района.

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

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

3.3.5. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю. Исполнитель, у которого находится оригинал обращения, при необходимости возвращает его в общий отдел.

3.3.6. В случае, если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в пятидневный срок возвращает его в общественную приемную администрации Крупского сельского поселения Выселковского района с мотивированной служебной запиской. 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 администрации Крупского сельского поселения Выселковского района.

3.3.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, органы местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В случае, если с вышеуказанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, органы местного самоуправления или должностному лицу, 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.

3.3.8. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

3.3.10. В случае поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона на официальном сайте от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» данных 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.

3.3.11. 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.

3.3.12. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.3.13. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и главе администрации (губернатору) Краснодарского края с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 3.3.8, 3.3.9 пункта 3.3 раздела 3 настоящего Порядка.

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 лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод», им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю (при необходимости – и администрации муниципального образования Выселковский район). Соисполнители не позднее трех 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. При отсутствии пометки «свод» ответ заявителю (при необходимости – и администрации муниципального образования Выселковский район) направляет каждый исполнитель в части компетенции.

3.4.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

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

создает комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя).

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 Крупского сельского поселения Выселковского 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 Крупского сельского поселения Выселковского 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, руководитель структурного подразделения администрации Крупского сельского поселения Выселковского района, рассматривающего обращение, на основании служебной записки исполнителя (приложение №5) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. Сообщение о

прекращении переписки направляется автору за подписью главы Крупского сельского поселения Выселковского района.

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 должностными лицами, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам, а так же какие меры приняты в целях восстановления нарушенных прав заявителя.

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 Крупского сельского поселения Выселковского района, его заместителем по предложению специалиста общего отдела.

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. Ответы на обращения, поступившие из администрации муниципального образования Выселковский район, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются главой Крупского сельского поселения Выселковского района.

3.5.9. Ответы заявителям подписываются главой Крупского сельского поселения Выселковского района или его заместителем.

3.5.10. Оригиналы документов, приобщенные заявителем к обращению, возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или посредством почтовой связи.

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 муниципального образования Выселковский район, администрации Краснодарского края, Администрации Президента 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. Исполнители обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение, а также принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина (заявителя).

3.5.16. 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).

3.5.17. Ответы на обращения, рассмотренные по поручению главы муниципального образования Выселковский район списываются «в дело» должностными лицами ответственными за работу с обращениями граждан администрации Крупского сельского поселения Выселковского района по поручению главы Крупского сельского поселения Выселковского района.

3.5.18. В случае отсутствия главы Крупского сельского поселения Выселковского района, давшего поручение по рассмотрению обращения, материалы рассмотрения списываются «в дело» должностным лицом исполняющим обязанности главы администрации Крупского сельского поселения Выселковского района.

3.5.19. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данного органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

3.6. Организация рассмотрения обращений, поступивших по телефону «Горячая линия» администрации Крупского сельского поселения Выселковского района.

3.6.1. Основание для начала процедуры - поступление звонка на телефон «Горячая линия» администрации Крупского сельского поселения Выселковского района.

3.6.2. Устные обращения, поступающие на телефон «Горячая линия» администрации Крупского сельского поселения Выселковского района, принимаются специалистами общего отдела и регистрируются в журнале учета рассмотрения предложений, заявлений и обращений граждан в день поступления.

3.6.3. Информация о персональных данных авторов обращений, поступивших на телефон «Горячая линия» администрации Крупского сельского поселения Выселковского района, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

3.6.4. При обращении на телефон «Горячая линия» администрации Крупского сельского поселения Выселковского 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. Специалисты общего отдела, осуществляющие прием звонков, дают устные разъяснения авторам обращений о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Крупского сельского поселения Выселковского района; о порядке направления обращений в администрацию Крупского сельского поселения Выселковского района; предоставляют адреса органов местного самоуправления и телефоны должностных лиц, 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 Крупского сельского поселения Выселковского района, его заместителем, специалисты общего отдела 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 «Горячая линия» администрации Крупского сельского поселения Выселковского района, в журнале учета рассмотрения предложений, заявлений и обращений граждан 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 администрации Крупского сельского поселения Выселковского района, принимающие телефонные звонки по телефону «Горячая линия», в день регистрации обращений оформляют контрольно-регистрационные карточки и готовят проекты поручений за подписью главы Крупского сельского поселения Выселковского района по рассмотрению устных обращений сотрудникам администрации Крупского сельского поселения Выселковского района.

3.6.9. Если в процессе общения с заявителем по телефону «Горячая линия» администрации Крупского сельского поселения Выселковского 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 Крупского сельского поселения Выселковского района.

3.6.10. В случае если решение поставленных в устном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц, копии поручений в день поступления устного обращения

направляются в соответствующие органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.6.11. Если поручение по рассмотрению устного обращения направлено не по принадлежности, исполнитель возвращает его в день поступления в общий отдел администрации Крупского сельского поселения Выселковского района с мотивированной служебной запиской на начальника общего отдела. 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 администрации Крупского сельского поселения Выселковского района.

3.6.12. Поручение по рассмотрению устного обращения, 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 «Горячая линия», на рассмотрение осуществляется в соответствии с подпунктами 3.3.8, 3.3.9, 3.3.12, 3.3.13 Порядка.

3.6.14. Порядок рассмотрения устных обращений, поступивших по телефону «Горячая линия», аналогичен письменным, и осуществляется в соответствии с подпунктами 3.4.1-3.4.4, 3.4.8, 3.4.10. Порядка.

3.6.15. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, поступивших по телефону «Горячая линия» администрации Крупского сельского поселения Выселковского района, осуществляет общий отдел.

3.6.16. Подготовка ответов на контрольные поручения главы Крупского сельского поселения Выселковского района по устным обращениям, поступившим по телефону «Горячая линия» администрации Крупского сельского поселения Выселковского района и передача материалов рассмотрения на архивное хранение осуществляется в соответствии с подпунктами 3.5.1-3.5.19, 3.5.22-3.5.23, 3.9. Порядка.

3.7. Организация личного приема граждан главой Крупского сельского поселения Выселковского района

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

3.7.2. Ежедневный прием посетителей в общем отделе администрации Крупского сельского поселения Выселковского района осуществляется с 8 ч. 00 мин. до 12 ч. 00 мин. и с 13 ч. 00 мин. до 16 ч. 24 мин., кроме выходных и праздничных дней. Прием граждан ведет специалист общего отдела администрации Крупского сельского поселения Выселковского района.

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 чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и разовыми стаканчиками.

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

3.7.8. Организацию личного приема граждан осуществляет общий отдел администрации Крупского сельского поселения Выселковского района.

3.7.9. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя.

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

3.7.11. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются в регистрационно-контрольную карточку.

3.7.12. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он также вправе организовать заявителю прием сотрудниками администрации Крупского сельского поселения Выселковского района.

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов, в общем отделе администрации Крупского сельского поселения Выселковского района, приглашаются специалисты администрации Крупского сельского поселения Выселковского района.

3.7.13. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение, которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с подразделами 3.1-3.5. Порядка. При необходимости корреспонденция, полученная во время приема, рассматривается в первоочередном порядке.

3.7.14. Для оперативного решения вопросов в ходе приема заполняется карточка личного приема, оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, подписывается главой Крупского сельского поселения Выселковского района и направляется исполнителю.

3.7.15. Специалистом общего отдела на личный прием к главе Крупского сельского поселения Выселковского района оформляется карточка личного приема на каждого заявителя.

3.7.16. Личный прием граждан осуществляется главой Крупского сельского поселения Выселковского района, его заместителем по вопросам, отнесенным к их ведению, а также должностными лицами администрации Крупского сельского поселения Выселковского района, при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции.

3.7.17. График приема граждан должностными лицами администрации Крупского сельского поселения Выселковского района ежегодно утверждается главой Крупского сельского поселения Выселковского района и размещается в здании администрации Крупского сельского поселения Выселковского района, в общем отделе администрации Крупского сельского поселения Выселковского района, на официальном сайте администрации Крупского сельского поселения Выселковского района.

3.7.18. К личным приемам (в том числе выездным) должностных лиц администрации Крупского сельского поселения Выселковского района специалист общего отдела готовит подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, приглашает для участия в приемах должностных лиц администрации Крупского сельского поселения Выселковского района и непосредственно принимает участие в приемах.

3.7.19. За 2 дня до приема карточки личного приема и материалы к ним передаются должностному лицу, которое будет вести прием граждан, для

ознакомления и выработки проекта решения по поднимаемым заявителями вопросам.

3.7.20. 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.

3.7.21. В ходе личного приема гражданину ответ на обращение может быть дан устно, если ему ранее многократно давались письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

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

3.7.23. Карточка личного приема (при наличии с приложениями к ней) специалистами общего отдела на следующий день после приема направляется на исполнение.

3.7.24. Должностные лица администрации Крупского сельского поселения Выселковского района проводят выездные приемы граждан в соответствии с графиком, утвержденным главой Крупского сельского поселения Выселковского района.

Порядок организации выездных приемов должностных лиц администрации Крупского сельского поселения Выселковского района аналогичен порядку организации личных приемов граждан в администрации Крупского сельского поселения Выселковского района.

3.7.25. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

3.7.26. В ходе выездного приема на каждого заявителя заполняется карточка личного приема.

Гражданам даются необходимые разъяснения, юридические консультации, оказывается оперативная помощь либо от них принимаются письменные обращения на имя главы Крупского сельского поселения Выселковского района.

3.7.27. В ходе выездного приема заявитель может оставить письменное обращение, данное обращение передается на регистрацию и дальнейшая работа ведется в соответствии с подразделами 3.1-3.5 Порядка. Проекты поручений по письменным обращениям передаются на подпись главе Крупского сельского поселения Выселковского района.

3.7.28. Исполнение поручений по обращениям, принятым во время выездного приема, контролируется общим отделом администрации Крупского сельского поселения Выселковского района.

3.7.29. Обращения, поступившие при проведении руководством администрации Крупского сельского поселения Выселковского района «прямой линии», рассматриваются в соответствии с Порядком.

3.7.30. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

3.8. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

3.8.1. Обращения, по которым администрацией Крупского сельского поселения Выселковского района запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся в общем отделе администрации Крупского сельского поселения Выселковского района.

3.8.2. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания «в дело» главой Крупского сельского поселения Выселковского района по их рассмотрению.

3.8.3. Рассмотренное письменное обращение с копией поручения и все документы, относящиеся к его разрешению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

информация о результатах рассмотрения обращения;
материалы проверки по обращению (если она проводилась);
копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения;
поручение по рассмотрению обращения;
письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акты (приложения № 2, 3, 4).

3.8.4. Материалы рассмотрения письменных и устных обращений граждан, поступивших по телефону «Горячая линия» администрации Крупского сельского поселения Выселковского района, хранятся отдельно, формируются в папках в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации.

3.8.5. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению – 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

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

4.1.2. В администрации Крупского сельского поселения Выселковского района контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы Крупского сельского поселения Выселковского района осуществляется общим отделом.

4.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:
постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
снятие обращений с контроля.

4.2.4. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации Крупского сельского поселения Выселковского района, осуществляется общим отделом.

4.2.5. Обращения, поступившие в администрацию Крупского сельского поселения Выселковского района из федеральных органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края, депутатов Совета муниципального образования Выселковский район, администрации муниципального образования Выселковский район с просьбой о представлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

4.2.6. Обращения, по которым администрацией Крупского сельского поселения Выселковского района запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в общий отдел, при этом в ответе на бланке указываются номер и дата регистрации письма в администрации Крупского сельского поселения Выселковского района, 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 ответа на поручение, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

4.2.7. Проекты ответов на обращения, поставленные на контроль в администрации муниципального образования Выселковский район, администрации Краснодарского края, федеральных органах государственной власти, членами Совета Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Краснодарского края, Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, оформляются исполнителями за подписью главы Березанского сельского поселения Выселковского района и передаются в общий отдел с оригиналами обращений и приложениями к ним.

4.2.8. Подлинники обращений граждан в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме. В общем отделе хранятся их копии.

4.2.9. Для организации контроля за ходом рассмотрения обращений используются вторые экземпляры поручений по их рассмотрению.

4.2.10. Если в ответе, поступившем в общий отдел, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени, обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. Продолжительность дополнительного рассмотрения не превышает 30 дней.

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

4.3.1. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту временно замещающему его специалисту.

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

4.3.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан, положений Порядка.

4.3.3. Внеплановые проверки проводятся в случае жалоб заявителей на низкое качество рассмотрения обращений граждан либо выявления нарушений в ходе текущего контроля.

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

4.3.5. В ходе проверок полноты и качества рассмотрения обращений граждан выборочно проверяется достоверность ответов с выездом на место с участием заявителя либо в телефонной беседе с автором обращения.

4.3.6. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений

должностными лицами в администрации Крупского сельского поселения Выселковского района, осуществляется начальником общего отдела.

4.3.7. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, проверок соблюдения и исполнения специалистами нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

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

4.3.9. В целях контроля граждане имеют право запросить и получить, а должностные лица обязаны им предоставить возможность ознакомления 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.

5. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям

5.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу.

5.2. Заявитель может обжаловать действия (бездействие) или решение: заместителя главы администрации Крупского сельского поселения Выселковского района - главе Крупского сельского поселения Выселковского района; начальников отделов администрации Крупского сельского поселения Выселковского района - главе Крупского сельского поселения Выселковского района; специалистов администрации Крупского сельского поселения Выселковского района – начальникам соответствующих отделов администрации Крупского сельского поселения Выселковского района.

Если в результате рассмотрения жалоба на действия (бездействие) или решение должностного лица признается обоснованной, принимается решение о применении мер ответственности, установленных законодательством, к должностному лицу, допустившему нарушения. Заявителю направляется сообщение о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением.

5.3. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц администрации Крупского сельского поселения Выселковского района, решения, принимаемые в ходе рассмотрения обращения граждан, в судебном порядке.

5.4. При судебном обжаловании сроки обжалования и юрисдикция суда, в который подается соответствующее заявление, устанавливаются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Выселковского района
Т.В.Зелюкина

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к порядку рассмотрения
обращений граждан в администрации
Крупского сельского поселения
Выселковского района

**Почтовый адрес, адрес электронной почты,
адрес сайта в сети «Интернет», справочные телефоны, факс,
режим работы администрации Крупского сельского поселения Выселковского
района, общего отдела администрации Крупского сельского поселения
Выселковского района**

Почтовый адрес администрации Крупского сельского поселения Выселковского района: Ленина ул., 52 А, станица Крупская, Выселковский район, Краснодарский край, 353126.

Режим работы администрации Крупского сельского поселения Выселковского района: с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.24. пятница – с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 15.24. Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в общем отделе администрации Крупского сельского поселения Выселковского района осуществляется: понедельник - четверг с 8.00 до 16.00, пятница не приемный день.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8(86157) 35-5-60.

Телефон общего отдела администрации Крупского сельского поселения Выселковского района: 8(86157)35-5-60.

Телефон начальника общего отдела администрации Крупского сельского поселения Выселковского района: 8(86157)35-5-60.

Адрес электронной почты администрации Крупского сельского поселения Выселковского района: krup-admin@mail.ru

Официальный сайт администрации муниципального образования Выселковский район: www.viselki.net

Глава
Крупского сельского поселения
Выселковского района
Т.В.Зелюкина

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к порядку рассмотрения
обращений граждан в администрации
Крупского сельского поселения
Выселковского 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, должности лиц, составивших акт)

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

в администрацию Крупского сельского поселения Выселковского района
 поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от _____
 проживают, _____ по адресу: _____

При вскрытии обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

 (подпись, дата - инициалы, фамилия)

 (подпись, дата - инициалы, фамилия)

 (подпись, дата - инициалы, фамилия)

Глава
 Крупского сельского поселения
 Выселковского района
 Т.В.Зелюкина

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
 к порядку рассмотрения
 обращений граждан в администрации
 Крупского сельского поселения
 Выселковского района

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

Комиссия в составе: _____
 (фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем: _____

(число, месяц, год)
 в администрацию Крупского сельского поселения Выселковского района
 поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от _____
 проживают, _____ по адресу: _____

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

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

 (подпись, дата - инициалы, фамилия)

 (подпись, дата - инициалы, фамилия)

 (подпись, дата - инициалы, фамилия)

Глава
 Крупского сельского поселения
 Выселковского района
 Т.В.Зелюкина

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
 к порядку рассмотрения
 обращений граждан в администрации
 Крупского сельского поселения
 Выселковского района

АКТ № _____
о вложении оригиналов документов в заказных письмах
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

Комиссия в составе: _____
 (фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)
 составила настоящий акт о нижеследующем: _____

(число, месяц, год)
 в администрацию Крупского сельского поселения Выселковского района
 поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от _____
 проживают, _____ по адресу: _____

При вскрытии обнаружены документы, а именно: _____

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

(подпись, дата - инициалы, фамилия)

(подпись, дата - инициалы, фамилия)

(подпись, дата - инициалы, фамилия)

Глава
Крупского сельского поселения
Выселковского района
Т.В.Зелюкина

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к порядку рассмотрения
обращений граждан в администрации
Крупского сельского поселения
Выселковского района

Главе (заместителю главы)
Крупского сельского поселения
Выселковского района

(инициалы, фамилия)

О прекращении переписки

На основании ч.5 ст.1 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с заявителем _____

(Ф.И.О)

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, дата - инициалы, фамилия)

Глава
Крупского сельского поселения
Выселковского района
Т.В.Зелюкина