

АДМИНИСТРАЦИЯ ЧЕРНОЕРКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
СЛАВЯНСКОГО РАЙОНА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 14.10.2013

№ 123

станция Черноерковская

**О Порядке работы с обращениями граждан
в администрации Черноерковского сельского поселения
Славянского района**

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

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района (далее – Порядок) согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Начальнику общего отдела администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района обеспечить соблюдение Порядка.
3. Постановление администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района от 15 апреля 2013 года № 168 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района» считать утратившим силу.
4. Общему отделу администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района (Солоха) обнародовать настоящее постановление на информационных стендах и на официальном сайте администрации Черноерковского сельского поселения в сети Интернет.
5. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.
6. Постановление вступает в силу со дня его официального обнародования.

Глава Черноерковского
сельского поселения



Н.П. Друзяка

ПРИЛОЖЕНИЕ
к постановлению администрации
Черноерковского сельского
поселения Славянского района
от 17.10.2013 № 123

ПОРЯДОК
работы с обращениями граждан в администрации
Черноерковского сельского поселения Славянского района

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района (далее – Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района с органами государственной власти Краснодарского края, территориальными органами краевых органов исполнительной власти по Славянскому району, органами исполнительной власти Славянского района при организации рассмотрения обращений граждан.

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

Конституция Российской Федерации;

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

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

Устав Черноерковского сельского поселения Славянского района.

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».

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

1.4. Положение настоящего Порядка работы с обращениями граждан в администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением 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».

1.5. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.

2.1.1. Местонахождение администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района:

Почтовый адрес: 353594, станица Черноерковская, ул. Советская, 76

Режим работы: с 8:00 до 12:00 и с 14:00 до 17:00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в общественной приемной администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района (ул. Советская, 76, станица Черноерковская) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8:00 до 12:00 и с 14:00 до 17:00.

Телефон администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района для приема устных обращений: 8(86146) 95-1-89.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8(86146) 95-1-89.

Адрес электронной почты администрации: cher-ob_otdel@mail.ru.

Официальный сайт администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района: <http://chenoer.su>.

2.1.2. Информирование заявителей.

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

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

размещении информационных материалов в сети «Интернет», официальном сайте администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района, региональных информационных системах.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

непосредственно в общий отдел администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района, в том числе с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования;

посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети «Интернет», адресах электронной почты, режиме работы общего отдела администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района (приложение № 1), графика личного приема граждан (приложения № 2, 3) на официальном сайте администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района в сети «Интернет», на информационных стендах администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района.

Консультирование заявителей осуществляется как в устной, так и в письменной 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 структурного подразделения администрации, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

2.1.5. Требования к оформлению информационных стендов.

На информационных стендах администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района размещаются следующие материалы: текст Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности органов местного самоуправления; образец заполнения обращения; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты; информация о порядке рассмотрения отдельных

обращений; досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) исполнительных органов власти Черноерковского сельского поселения Славянского района, а также должностных лиц, муниципальных служащих; график приема граждан главой Черноерковского сельского поселения Славянского района.

Информационный стенд, содержащий информацию о работе с обращениями граждан, размещается в холле здания администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района.

2.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.3. Общие требования к оформлению обращений.

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

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

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

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

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись заявителя;

дату написания.

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

Обращение, поступившее в общий отдел в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Порядком. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале; слово «которому, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме. В случае отсутствия в письменном обращении необходимых для его рассмотрения реквизитов заявителю направляется уведомление (при наличии адреса) о невозможности рассмотрения обращения по существу.

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан.

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

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

2.4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения «на доклад» главе Черноерковского сельского поселения, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

В случае принятия главой 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 10 дней.

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

2.4.7. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

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

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 Черноерковского сельского поселения Славянского района письменного обращения (в том числе в электронной форме).

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

В случае направления обращения в электронной форме на официальный сайт администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района <http://chernoe.r.su> обращение заполняется в электронной форме.

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

3.1.3. Обращения на имя главы Черноерковского сельского поселения Славянского района, поступающие в общий отдел администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района по почте, фельдъегерской связью, передаются под роспись специалисту общего отдела.

3.1.4. Обращения на имя главы Черноерковского сельского поселения Славянского района передаются под роспись начальнику общего отдела.

3.1.5. В общем отделе корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Специалист, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем начальнику общего отдела, начальник общего отдела - дежурному роты полиции.

Проверенная сотрудниками правоохранительных органов корреспонденция передается в общий отдел.

3.1.6. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения № 4, 5). Также составляется акт на письмо (приложение № 6), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

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

3.1.8. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются, а передаются в общий отдел администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района.

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

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

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

3.1.12. Письменные обращения на имя главы Черноерковского сельского поселения Славянского района, доставленные в администрацию автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются начальником общего отдела (и делопроизводителем). На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию Черноерковского сельского поселения Славянского района с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона либо выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества листов и телефона для справок.

3.2. Регистрация обращений.

3.2.1. Все поступающие в администрацию Черноерковского сельского поселения Славянского района письменные обращения граждан регистрируются в журнале письменных обращений граждан в течение 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»;

социальное положение и льготная категория (в случае наличия);

форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет);

указывается, откуда поступило обращение (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, от заявителя и т.д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма;

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

шифр тематики обращения согласно действующему классификатору;

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

фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения.

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 (коллектив ОАО «Визит», коллектив СОШ № 1).

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 «анонимное».

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 автоматизированной системе.

3.3.2. Специалист общего отдела, рассматривающий почту, в день регистрации обращения вносит предложения начальнику общего отдела:

- о представлении обращения на доклад главе Черноерковского сельского поселения Славянского района для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления в администрацию Черноерковского сельского поселения Славянского района информации о результатах его рассмотрения;

- о направлении обращения на исполнение в структурное подразделение администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района, организации с сопроводительным письмом за подписью главы Черноерковского сельского поселения Славянского района;

- о направлении обращения на рассмотрение по принадлежности с сопроводительным письмом, подписанным главой Черноерковского сельского поселения Славянского района. С сопроводительными письмами, подписанными главой Черноерковского сельского поселения Славянского района, направляются и обращения в дополнение к ранее направленным аналогичной тематики.

3.3.3. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано.

3.3.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений. Уведомления о переадресации обращений подписываются главой Черноерковского сельского поселения Славянского района.

3.3.5. Уведомления авторам обращений в специальных конвертах передаются для отправки в общий отдел администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района с реестром. Копии реестров хранятся в общем отделе.

3.3.6. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, специалистами структурных подразделений в случае отсутствия почтового адреса либо наличия просьбы заявителя о направлении ответа на указанный электронный адрес. В данном случае специалист соответствующего структурного подразделения обязан представить в общий отдел «отчет о доставке ответа заявителю» через электронную почту.

3.3.7. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких структурных подразделений администрации, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие структурные подразделения, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.3.8. 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 администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района.

3.3.9. Обращения, направляемые на рассмотрение, специалистом общего отдела до 15 часов текущего рабочего дня передаются в общий отдел Черноерковского сельского поселения Славянского района.

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

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

3.3.11. Письменное обращение, возвращенное в общий отдел как направленное не по компетенции, рассматривается в соответствии с

подпунктом 3.3.2. Порядка. Заявитель уведомляется о переадресации и новой дате направления обращения.

3.3.12. В структурных подразделениях администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района непосредственные исполнители определяются главой.

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

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

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

3.3.15. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.3.16. Жалобы, адресованные главе Черноерковского сельского поселения Славянского района, на правоохранительные и судебные органы, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, направляются в управление по взаимодействию с правоохранительными органами и казачеством администрации муниципального образования Славянский район.

3.3.17. 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 в сфере внутренних дел, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 3.3.14 настоящего Порядка.

3.3.18. 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 заявителю, направившему обращение.

3.3.19. В случае поступления в администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с 3.5.21 Порядка на официальном сайте администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», заявителю, 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.

3.4. 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 Краснодарского края). Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители. При отсутствии пометки «свод» ответ заявителю (при необходимости – и администрации Краснодарского края) 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 Черноерковского сельского поселения Славянского района рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами администрации, 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), регистрируются в общем отделе и рассматриваются в соответствии с Порядком.

3.4.8. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Черноерковского сельского поселения Славянского района, на основании служебной записки исполнителя (приложение № 7) 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 Черноерковского сельского поселения Славянского 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, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

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

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

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

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой Черноерковского сельского поселения Славянского района по предложениям начальника 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. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или посредством почтовой связи.

3.5.9. Ответы заявителям подписываются главой Черноерковского сельского поселения Славянского района.

3.5.10. Ответы на обращения, поступившие из краевых и федеральных органов государственной власти, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются главой Черноерковского сельского поселения Славянского района.

3.5.11. Ответы на обращения, относящиеся к компетенции общего отдела, подписываются главой Черноерковского сельского поселения Славянского района.

3.5.12. 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.

3.5.13. 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.

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

3.5.15. 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.

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

его семьи, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.

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

3.5.18. При согласии должностного лица, дававшего поручение по рассмотрению обращения, с ответом заявителю, материалы рассмотрения обращения списываются им «в дело». Глава 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).

3.5.19. Ответы на обращения, рассмотренные по поручению главы Черноерковского сельского поселения Славянского района, органами исполнительной власти, исполнительными органами местного самоуправления Черноерковского сельского поселения Славянского района списываются «в дело» главой Черноерковского сельского поселения Славянского района.

3.5.20. В случае отсутствия главы Черноерковского сельского поселения Славянского района, давшего поручение по рассмотрению обращения, материалы рассмотрения списываются «в дело» заместителем главы Черноерковского сельского поселения Славянского района.

3.5.21. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Черноерковского сельского поселения Славянского района в форме электронного документа или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Черноерковского сельского поселения Славянского района в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию Черноерковского сельского поселения Славянского района 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 администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Информация по контрольному обращению, поступившему с сопроводительными документами федеральных органов власти, направляется в соответствующие органы фельдъегерской или специальной связью, а также в электронном виде по электронной почте.

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

3.6. Организация рассмотрения обращений, поступивших по многоканальному телефону администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района.

3.6.1. Основание для начала процедуры - поступление звонка на многоканальный телефон администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района.

Все звонки, поступающие на многоканальный телефон администрации, фиксируются сотрудником общего отдела.

3.6.2. Устные обращения, поступающие на многоканальный телефон администрации, принимаются специалистом общего отдела и обрабатываются в автоматизированной системе «СИНКОПА» в день поступления.

3.6.3. Информация о персональных данных авторов обращений, поступивших на многоканальный телефон администрации, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского и краевого законодательства о персональных данных.

3.6.4. При обращении на многоканальный телефон администрации, заявитель должен сообщить: фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, номер телефона и суть проблемы. В случае отсутствия указанных реквизитов обращение не направляется на рассмотрение.

3.6.5. Специалист общего отдела, осуществляющий прием звонков, дает устные разъяснения авторам обращений о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района; о порядке направления обращений в администрацию Черноерковского сельского поселения Славянского района; предоставляет адреса органов исполнительной власти Славянского района 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 Черноерковского сельского поселения Славянского 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 многоканальному телефону администрации, в автоматизированной системе аналогичен порядку регистрации и учета письменных обращений, и осуществляется в соответствии с подпунктами 3.2.3-3.2.7 Порядка.

3.6.8. Специалист общего отдела, принимающий телефонные звонки по многоканальному телефону администрации, в день регистрации обращений оформляет учетные карточки и готовит проекты поручений за подписью главы Черноерковского сельского поселения Славянского района по рассмотрению устных обращений структурными подразделениями администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района.

3.6.9. Если в процессе общения с заявителем по многоканальному телефону администрации Черноерковского сельского поселения Славянского

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 Черноерковского сельского поселения Славянского района.

3.6.10. В случае, если решение поставленных в устном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копии поручений в день поступления устного обращения направляются в соответствующие структурные подразделения, соответствующим должностным лицам факсимильной связью, электронной почтой или путем передачи в общий отдел администрации муниципального образования Славянский район.

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

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

3.6.12. Поручение по рассмотрению устного обращения, возвращенное в общий отдел рассматривается в соответствии с подпунктом 3.3.2. Порядка.

3.6.13. Направление устного обращения, поступившего по многоканальному телефону администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района, 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 многоканальному телефону администрации, 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 устных обращений граждан, поступивших по многоканальному телефону администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района, по которым администрацией Черноерковского сельского поселения Славянского района запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляется общим отделом.

3.6.16. Подготовка ответов на контрольные поручения главы Черноерковского сельского поселения Славянского района по устным обращениям, поступившим по многоканальному телефону администрации, 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 в общественной приемной администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района.

3.7.1. Основание для начала процедуры – обращение гражданина в общественную приемную администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района.

3.7.2. Ежедневный прием посетителей в общественной приемной администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района осуществляется с 8 ч. 00 мин. до 12 ч. 00 мин. и с 14 ч. 00 мин. до 15 ч. 00 мин., кроме выходных и праздничных дней. Прием граждан ведет сотрудник общего отдела.

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 в общественной приемной администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района осуществляет общий отдел администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района.

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

В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места проживания от районного центра.

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 контрольной карточке.

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 соответствующего структурного подразделения администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района, решить вопрос о приеме заявителя в исполнительном

органе местного самоуправления Черноерковского сельского поселения Славянского района (по месту жительства).

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов в общий отдел приглашается специалист соответствующего структурного подразделения администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района.

3.7.13. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение (на обращении ставится отметка «принято на личном приеме»), 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 (приложение № 8), оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, руководителем структурного подразделения, который вел прием граждан и направляется по факсимильной связи исполнителю.

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

3.7.16. Личный прием граждан осуществляется главой Черноерковского сельского поселения Славянского района по вопросам, отнесенным к их ведению, а также руководителями структурных подразделений администрации, при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции.

3.7.17. График приема граждан должностными лицами администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района ежегодно утверждается главой Черноерковского сельского поселения Славянского района и размещается на информационном стенде, в администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района, на официальном сайте администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района, в средствах массовой информации.

3.7.18. К личным приемам главы Черноерковского сельского поселения Славянского района начальник общего отдела готовит подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, приглашает для участия в приемах руководителей структурных подразделений администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района и непосредственно принимает участие в приемах.

3.7.19. За 2 дня до приема карточки личного приема и материалы к ним передаются главе, для ознакомления и выработки проекта решения по поднимаемым заявителями вопросам.

3.7.20. По окончании приема глава доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а так же 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 может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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, при необходимости оперативного разрешения вопросов заявителя – по факсимильной связи.

3.7.24. Глава Черноерковского сельского поселения Славянского района проводит приемы граждан в соответствии с графиком, утвержденным главой Черноерковского сельского поселения Славянского 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. На основе анализа количества и тематики вопросов обращений, поступающих от жителей Черноерковского сельского поселения Славянского района, в случае необходимости организуется работа «выездной приемной» администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района. Состав специалистов структурных подразделений администрации, участвующих в работе «выездной приемной», формируется общим отделом.

3.7.27. Обращения, поступившие при проведении главой Черноерковского сельского поселения Славянского района «прямых эфиров», в том числе посредством Интернет - ресурсов, рассматриваются в соответствии с Порядком.

3.8. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан.

3.8.1. Обращения, по которым администрацией Черноерковского сельского поселения Славянского района запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся в общем отделе.

3.8.2. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания «в дело» главой Черноерковского сельского поселения Славянского района.

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 № 5, 6).

3.8.4. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан и устных обращений, поступивших по многоканальному телефону администрации Черноерковского сельского поселения Славянского 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.

3.9. Рассмотрение обращений потребителей.

3.9.1. В целях защиты прав потребителей на территории Черноерковского сельского поселения Славянского района администрация Черноерковского сельского поселения Славянского района вправе рассматривать обращения потребителей.

3.9.2. Обращение потребителя может быть направлено в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме.

3.9.3. Обращение потребителя может быть направлено по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе официального сайта администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принято при личном приеме заявителя.

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 Черноерковского сельского поселения Славянского района контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы Черноерковского сельского поселения Славянского 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.

4.2.1. Решение о постановке обращения на контроль в администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района принимается главой Черноерковского сельского поселения Славянского района.

4.2.2. В структурных подразделениях администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района постановка обращений на контроль

определяется главой Черноерковского сельского поселения Славянского района.

4.2.3. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

Обращения, поступающие из Администрации муниципального образования Славянский район, как правило, ставятся на контроль, в том числе с целью получения материалов для ежеквартальных отчетов о рассмотрении обращений граждан, поступивших из Администрации муниципального образования Славянский район.

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

4.2.5. Обращения, поступившие в администрацию Черноерковского сельского поселения Славянского района из районных, краевых, федеральных органов государственной власти, от депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края с просьбой о представлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

4.2.6. Обращения, по которым администрацией Черноерковского сельского поселения Славянского 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 Черноерковского сельского поселения Славянского 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 районных органах, депутатами Законодательного Собрания Краснодарского края, оформляются исполнителями за подписью главы Черноерковского сельского поселения Славянского района и передаются в общий отдел с оригиналами обращений и приложениями к ним.

4.2.8. Ответы на запросы органов районной власти готовятся исполнителями за подписью главы Черноерковского сельского поселения Славянского района и передаются в общий отдел для направления ответов в адрес районных органов. Ответ на запрос органа районной власти о рассмотрении предыдущих обращений заявителя направляется за подписью главы Черноерковского сельского поселения Славянского района.

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

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

4.2.11. Если в ответе, поступившем в администрацию Черноерковского сельского поселения Славянского района, 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 общего отдела закрепляется в их должностных инструкциях. Должностные лица несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

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

4.3.4. Периодичность контроля за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место определяется планом работы общего отдела.

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

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

4.3.7. 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.

4.3.8. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений должностными лицами в структурных подразделениях администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района осуществляется главой Черноерковского сельского поселения Славянского района.

4.3.9. 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.

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

Оценка качества результатов рассмотрения обращений граждан в администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района осуществляется в постоянном режиме посетителями официального Интернет-сайта администрации Черноерковского сельского поселения Славянского района.

4.3.11. В целях контроля за предоставлением муниципальной услуги 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.

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

4.3.12. Лица, виновные в нарушении Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Глава Черноерковского
сельского поселения

Н.П. Друзяка

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Порядку работы
с обращениями граждан
в администрации Черноерковского
сельского поселения
Славянского района

ГРАФИК
приема граждан руководством администрации
Черноерковского сельского поселения Славянского района

Занимаемая должность, курируемый вопрос	Дни приема	Время приема (часы)
Глава Черноерковского сельского поселения Славянского района		

Начальник общего отдела



Н.Н. Солоха

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Порядку работы
с обращениями граждан
в администрации
Черноерковского сельского
поселения
Славянского района

ГРАФИК
приема граждан в приемной администрации Черноерковского сельского
поселения Славянского района руководителями структурных подразделений

Структурные подразделения администрации	По каким вопросам ведется прием	Дни приема	Время приема (часы)
1	2	3	4
Общий отдел			
Финансовый отдел			

Начальник общего отдела

Н.Н. Солоха

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Порядку работы
с обращениями граждан
в администрации
Черноерковского сельского
поселения
Славянского 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 Черноерковского сельского
поселения Славянского района поступила
(число, месяц, год)
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

Начальник общего отдела



Н.Н. Солоха

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к Порядку работы
с обращениями граждан
в администрации
Черноерковского сельского
поселения
Славянского района

АКТ № _____

о недостатке 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 Черноерковского сельского
поселения Славянского района поступила
(число, месяц, год)

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

Начальник общего отдела



Н.Н. Солоха

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6
к Порядку работы
с обращениями граждан
в администрации
Черноерковского сельского
поселения
Славянского 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 Черноерковского сельского
поселения Славянского района поступила
(число, месяц, год)
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

Начальник общего отдела



Н.Н. Солоха

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7
к Порядку работы
с обращениями граждан
в администрации
Черноерковского сельского
поселения
Славянского района

Главе Черноерковского
сельского поселения
Славянского района
(инициалы, фамилия)

О ПРЕКРАЩЕНИИ ПЕРЕПИСКИ

На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с _____
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) _____

Начальник общего отдела



Н.Н. Солоха

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ _____ Дата _____

Корреспондент, ф.и.о. _____

Адрес, телефон _____

Номер, дата, индекс сопровод.письма _____

Дата, индекс поступления _____

Краткое содержание _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Автор резолюции _____ (_____)

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Срок исполнения _____ Приложение: на _____ листах

В письменном ответе нуждаюсь/не нуждаюсь

(подчеркнуть)

(подпись заявителя)

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ			
Дата передачи на исполнение	Исполнитель	Отметка о промежуточном ответе или дополнительном запросе	Контрольные отметки

Дата, индекс исполнения (ответа) _____

Адресат _____

Содержание _____

С контроля снял _____ Подпись контролера _____

(должность, инициалы, фамилия)

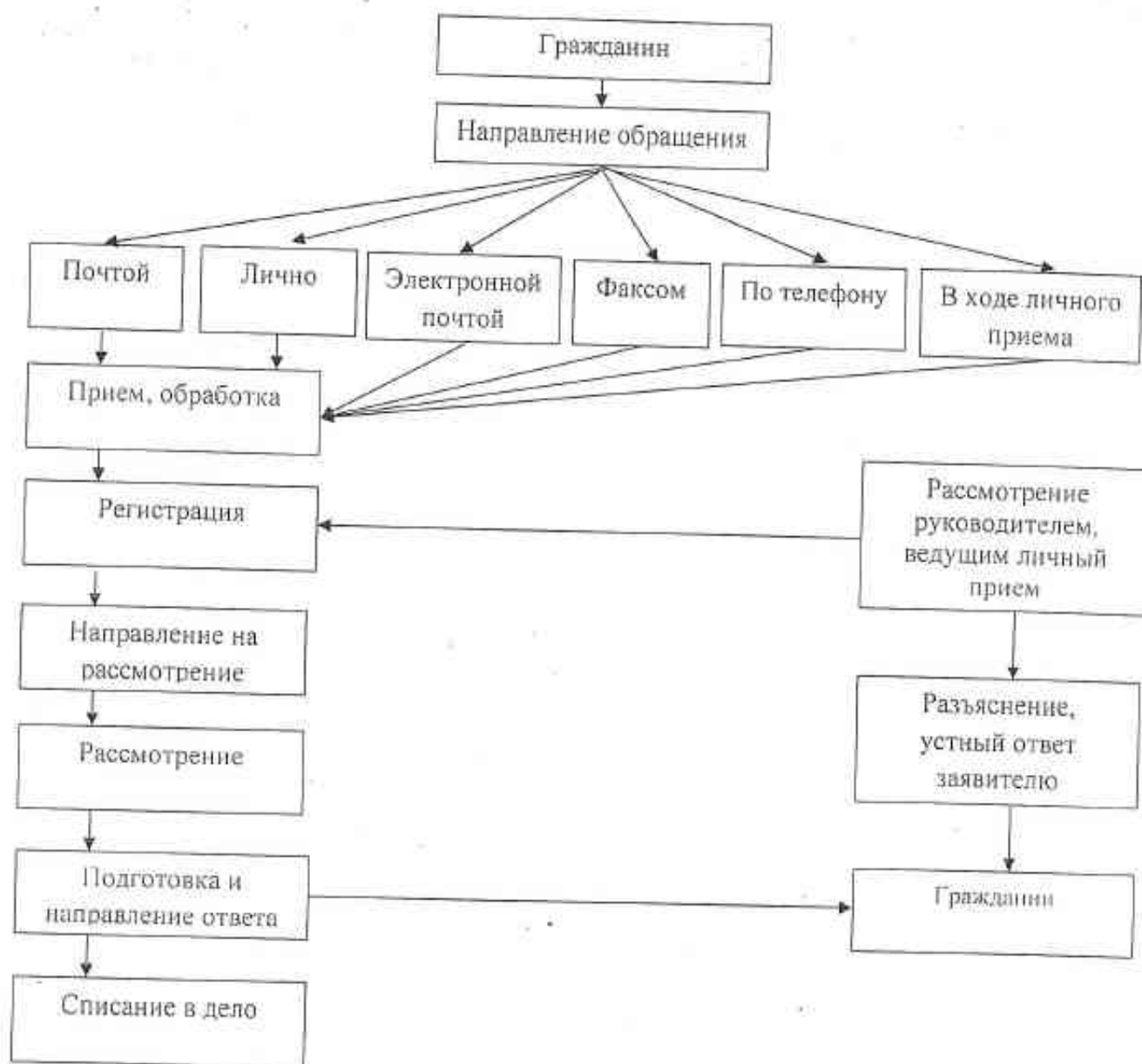
Начальник общего отдела



Н.Н. Солоха

ПРИЛОЖЕНИЕ № 9
к Порядку работы
с обращениями граждан
в администрации
Черноерковского сельского
поселения
Славянского района

БЛОК-СХЕМА
рассмотрения обращения гражданина



Начальник общего отдела

Солоха

Н.Н. Солоха