



**АДМИНИСТРАЦИЯ УСПЕНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
УСПЕНСКОГО РАЙОНА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 24.01. 2016

№ 28

с. Успенское

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

Руководствуясь Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
п о с т а н о в л я ю :

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в администрации Успенского сельского поселения Успенского района (далее - Порядок) согласно приложению к настоящему постановлению.

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

3. Признать утратившими силу следующие постановления администрации Успенского сельского поселения Успенского района:

- от 22 апреля 2013 года № 87 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации Успенского сельского поселения Успенского района»;

- от 19 февраля 2014 года № 24 «О внесении изменений в постановление администрации Успенского сельского поселения Успенского района от 22 апреля 2013 года № 87 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации Успенского сельского поселения Успенского района»;

- от 30 сентября 2014 года № 290 «О внесении изменений в постановление администрации Успенского сельского поселения Успенского района от 22 апреля 2013 года № 87 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации Успенского сельского поселения Успенского района»;

- от 2 марта 2015 года № 59 «О внесении изменений в постановление администрации Успенского сельского поселения Успенского района от 22 апреля 2013 года № 87 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации Успенского сельского поселения Успенского района»;

- от 30 июня 2015 года № 205 «О внесении изменений в постановление администрации Успенского сельского поселения Успенского района от 22 апреля 2013 года № 87 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации Успенского сельского поселения Успенского района»;

- от 20 ноября 2015 года № 486 «О внесении изменений в постановление администрации Успенского сельского поселения Успенского района от 22 апреля 2013 года № 87 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации Успенского сельского поселения Успенского района».

4. Обнародовать настоящее постановление в соответствии с Уставом Успенского сельского поселения Успенского района.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на главного специалиста, управляющего делами администрации Успенского сельского поселения Успенского района Пирогову Е.Н.

6. Постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава Успенского сельского
поселения Успенского района



Н.Н.Буркот

Приложение
к постановлению администрации
Успенского сельского поселения
Успенского района
от 24.01.2016 № 28

ПОРЯДОК
работы с обращениями граждан в администрации
Успенского сельского поселения Успенского района

1. Общие положения

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

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

- Конституция Российской Федерации (Российская газета, № 7, 2009);
- Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196);
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (1 часть), ст. 3451);
- Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае» (Информационный бюллетень Законодательного Собрания Краснодарского края, № 57, 2007);
- Устав Успенского сельского поселения Успенского района;
- постановление администрации Успенского сельского поселения Успенского района от 01.10.2015 № 376 «О внесении изменений в

постановление администрации Успенского сельского поселения Успенского района от 28.10.2010 года № 296 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в администрации Успенского сельского поселения Успенского 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».

1.4. Порядок рассмотрения обращений граждан администрацией Успенского сельского поселения Успенского района и ее должностными лицами распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением указанными 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.

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

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрений граждан;

2.1.1. Местонахождение администрации Успенского сельского поселения Успенского района:

Почтовый адрес: 352450, с. Успенское, ул. Ленина, 131.

Режим работы: понедельник – четверг – с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00, пятница – с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 17:00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в администрации Успенского сельского поселения Успенского района (с. Успенское, ул. Ленина, 131) осуществляется по вторникам и четвергам, кроме праздничных дней, с 9:00 до 13:00.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8(86140) 5-55-78.

Адрес электронной почты администрации: admysp@mail.ru.

Официальный сайт администрации Успенского сельского поселения Успенского района: www.sp-uspensкое.ru.

2.1.2. Информирование заявителей.

Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица администрации Успенского сельского поселения осуществляют информирование заявителей:

- о местонахождении и графике работы администрации Успенского сельского поселения Успенского района;
- о справочных телефонах и почтовых адресах;
- об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты администрации Успенского сельского поселения Успенского 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 Успенского сельского поселения Успенского района осуществляется при:

- непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в администрацию Успенского сельского поселения Успенского района;
- размещении информационных материалов в сети «Интернет» на официальном сайте администрации Успенского сельского поселения Успенского района.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется: в приемной администрации Успенского сельского поселения, в том числе с использованием телефонной связи; посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети «Интернет» (приложение № 1), графиков личного приема граждан (приложение № 2) на официальном сайте администрации Успенского сельского поселения Успенского района в сети «Интернет», на информационных стендах.

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 фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

2.1.5. Требования к оформлению информационных стендов.

На информационном стенде в администрации Успенского сельского поселения Успенского района размещаются следующие материалы: текст Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления; образец заполнения обращения; телефоны и график работы, почтовый адрес, адрес электронной почты, график приема граждан должностными лицами администрации Успенского сельского поселения Успенского района.

Информационный стенд, содержащий информацию о работе с обращениями граждан, размещается в холле администрации Успенского сельского поселения Успенского 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 государственного органа или органа местного самоуправления, в которое 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, 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 администрацию Успенского сельского поселения Успенского 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 заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; излагает суть предложения, заявления или жалобы. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные

документы и материалы или их копии в письменной форме. 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 Успенского сельского поселения Успенского района по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в администрации Успенского сельского поселения Успенского района 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» руководителю, 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, являющегося 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 государственным органом или должностным лицом в установленном порядке запросу, 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 осуществляет секретарь администрации Успенского сельского поселения Успенского района.

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

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

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

3.1.2. 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 иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

В случае направления обращения в электронной форме на официальный сайт администрации Успенского сельского поселения Успенского района <http://www.sp-uspenskoe.ru> обращение заполняется в специальной 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 Успенского сельского поселения Успенского района, поступающие в приемную администрации Успенского сельского поселения Успенского района по почте, фельдъегерской связью, передаются под роспись специалистам администрации поселения в день поступления.

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

3.1.5. К тексту письма подкладывается конверт, который храниться вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения.

3.1.6. Обращения с пометкой «лично» вскрываются секретарем администрации Успенского сельского поселения Успенского района.

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

3.1.8. Письменные обращения на имя главы Успенского сельского поселения, доставленные в администрацию автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются секретарем администрации Успенского сельского поселения Успенского района.

3.2. Регистрация обращений

3.2.1. Все поступающие в администрацию Успенского сельского поселения Успенского района письменные обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан в течение 3 рабочих дней с даты их поступления.

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

3.2.2. На правой странице обращения (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 журнал регистрации обращений граждан вносятся:

- регистрационный номер;
- дата регистрации;
- 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»;
- указывается откуда поступило обращение (из Администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, из администрации Краснодарского края, администрации муниципального образования Успенский район, от заявителя и т.д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма;
- краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;
- фамилия руководителя, которому обращение направляется на рассмотрение;
- срок рассмотрения обращения и дата фактического рассмотрения обращения;
- результат рассмотрения обращения (удовлетворено, разъяснено, отказано).

3.2.5. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в журнал регистрации вносится отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили (коллектив ОАО «Марс», коллектив СОШ № 2).

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

3.2.7. Если заявитель не указал своей фамилии, то в журнале регистрации 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. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано.

3.3.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Успенского сельского поселения Успенского 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 Успенского сельского поселения Успенского района.

3.3.4. 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, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п.3.3.10 настоящего Порядка.

3.3.5. 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 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.3.6. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю. Исполнитель, у которого находится оригинал обращения, при необходимости возвращает в администрацию муниципального образования Успенский район.

3.3.7. В случае, если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в пятидневный срок возвращает его в приемную администрации

Успенского сельского поселения с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя приемную администрации Успенского сельского поселения.

3.3.8. Письменное обращение, возвращенное в приемную администрации Успенского сельского поселения, как направленное не по компетенции, для организации работы с ним в соответствии с подпунктом 3.3.2. Порядка. Заявитель уведомляется о переадресации и новой дате направления обращения.

3.3.9. В администрации Успенского сельского поселения Успенского района непосредственные исполнители определяются главой поселения.

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

3.3.10. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если с вышеуказанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.3.11. 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.

3.3.12. 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.

3.4. 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 лиц, отмеченное в поручении пометкой «свод», им обобщаются материалы, готовится и

направляется ответ заявителю (при необходимости – и администрации муниципального образования Успенский район). 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 муниципального образования Успенский 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, либо рабочую группу 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. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку «лично» рассматриваются на общих основаниях в соответствии с Порядком.

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

3.4.7. 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, глава поселения, на основании служебной записки исполнителя (приложение № 6) 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 орган

государственной власти, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. Сообщение о прекращении переписки направляется автору за подписью главы Успенского сельского поселения Успенского района.

3.4.8. 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. Обращения 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 Успенского сельского поселения Успенского района.

3.5.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается 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 Успенского сельского поселения Успенского района.

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

3.5.11. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено («Ивановой И.И. – для сообщения всем заявителям», или «Ивановой И.И. – для информирования заинтересованных лиц», или «Ивановой И.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 Успенский район, администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям рассмотрены».

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

3.5.15. Допустимо оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членам его семьи, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.

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

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

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

3.5.18. Ответы на обращения, рассмотренные по поручению главы Успенского сельского поселения, списываются «в дело» главой поселения.

3.5.19. Ответ на обращение, поступившее в администрацию Успенского сельского поселения в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

3.6. Организация личного приема граждан в администрации Успенского сельского поселения Успенского района

3.6.1. Основание для начала процедуры – обращение гражданина в администрацию Успенского сельского поселения Успенского района.

3.6.2. Прием посетителей в администрации Успенского сельского поселения Успенского района осуществляется по вторникам и четвергам, с 9 ч.00 мин. До 13 ч 00 мин, кроме праздничных дней.

3.6.3. Помещения, выделенные для приема граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы СанПиН 2.2.2/2.4.13.40-03».

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

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

3.6.6. 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.

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

3.6.8. Организацию личного приема граждан в администрации Успенского сельского поселения Успенского района осуществляет секретарь администрации поселения.

3.6.9. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

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

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

3.6.12. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются в журнале регистрации обращений по личному приему.

3.6.13. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу, либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос.

3.6.14. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение, которое регистрируется в журнале регистрации письменных обращений и в дальнейшем работа с ним ведется в соответствии с подразделами 3.1-3.5. Порядка.

3.6.15. Для оперативного решения вопросов в ходе приема заполняется карточка личного приема (приложение № 7), оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, подписывается главой поселения и направляется исполнителю.

3.6.16. Секретарем администрации Успенского сельского поселения на личный прием к главе Успенского сельского поселения оформляется карточка личного приема на каждого заявителя.

3.6.17. Личный прием граждан осуществляется главой Успенского сельского поселения при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в его компетенции.

3.6.18. График приема граждан должностными лицами администрации Успенского сельского поселения Успенского района ежегодно утверждается главой Успенского сельского поселения и размещается в холле администрации поселения, на официальном сайте администрации Успенского сельского поселения Успенского района.

3.6.19. За два дня до приема карточки личного приема и материалы к ним передаются главе поселения, для ознакомления и выработки проекта решения по поднимаемым заявителем вопросам.

3.6.20. 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.

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

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

3.6.23. Карточка личного приема (при наличии с приложениями к ней) секретарем направляется на исполнение.

3.6.24. Должностные лица администрации Успенского сельского поселения проводят выездные приемы граждан в населенных пунктах поселения в соответствии с графиком, утвержденным главой Успенского сельского поселения Успенского района.

Порядок организации выездных приемов должностных лиц администрации Успенского сельского поселения аналогичен порядку организации личных приемов граждан в администрации поселения.

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

3.6.26. В ходе работы «выездной приемной» 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 Успенского сельского поселения Успенского района.

3.6.27. В ходе работы «выездной приемной» заявитель может оставить письменное обращение, после дальнейшая работа ведется в соответствии с подразделами 3.1-3.5. Порядка.

3.6.28.Исполнение поручение по обращениям, принятым во время работы «выездной приемной», контролируется секретарем администрации Успенского сельского поселения.

3.7.Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

3.7.1.Обращения, по которым администрацией Успенского сельского поселения Успенского района запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранится в приемной администрации поселения.

3.7.2.На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания «в дело» автором поручений по их рассмотрению.

3.7.3.Рассмотренное письменное обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению, 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 № 4, 5).

3.7.4.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.

4.1.2.В администрации Успенского сельского поселения Успенского района контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы Успенского сельского поселения, осуществляется секретарем администрации Успенского сельского поселения Успенского района.

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 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 Успенского сельского поселения принимается главой поселения.

4.2.2.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 органов местного самоуправления, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

4.2.3.Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации Успенского сельского поселения, осуществляется секретарем администрации поселения.

4.2.4.Обращения, поступившие в администрацию Успенского сельского поселения Успенского района из федеральных и краевых органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края с просьбой о предоставлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

4.2.5.Если в ответе 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 администрации Успенского сельского поселения закрепляется в их должностных обязанностях. 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 секретарю администрации Успенского сельского поселения.

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.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 проверки принимается главой поселения на основе анализа результатов рассмотрения обращений.

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 осуществляется главой поселения.

4.3.7. Текущий контроль осуществляется путем проведения 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 главы Успенского сельского поселения. 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 за предоставлением муниципальной услуги граждане имеют право запросить и получить, а должностные лица обязаны им предоставить возможность ознакомления см 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 Успенского сельского поселения Успенского района, 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.

Главный специалист,
управляющий делами
администрации Успенского сельского
поселения Успенского района



Е.Н.Пирогова

Приложение № 1
к Порядку работы с
обращениями
граждан в администрации
Успенского сельского поселения
Успенского района

ПОЧТОВЫЙ АДРЕС,
адрес электронной почты,
справочные телефоны, факс, режим работы администрации
Успенского сельского поселения Успенского района

Почтовый адрес администрации Успенского сельского поселения
Успенского района:

352450, ул. Ленина, 131, с. Успенское.

Режим работы администрации Успенского сельского поселения Успенского
района: понедельник – пятница – с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00. Выходные дни:
суббота, воскресенье.

Прием граждан в администрации Успенского сельского поселения
Успенского района (Ленина ул., 131, с. Успенское) осуществляется во вторник и
четверг, кроме праздничных дней, с 9:00 ч. до 13:00 ч.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8(861)-40
5-55-78.

Адрес электронной почты администрации Успенского сельского поселения
Успенского района: admysp@mail.ru.

Официальный сайт администрации Успенского сельского поселения Успенского
района: www.sp-uspensкое.ru.

Главный специалист,
управляющий делами
администрации Успенского сельского
поселения Успенского района



Е.Н.Пирогова

Приложение № 2
к Порядку работы с
обращениями
граждан в администрации
Успенского сельского поселения
Успенского района

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

ГРАФИК
приема граждан руководством администрации
Успенского сельского поселения Успенского района

Занимаемая должность, курируемый вопрос	Дни приема	Время приема (часы)
Глава Успенского сельского поселения Успенского района	вторник, четверг	с 9 до 13
Заместитель главы Успенского сельского поселения Успенского района	вторник, четверг	с 9 до 13
Заместитель главы по финансам администрации Успенского сельского поселения Успенского района	вторник, четверг	с 9 до 13

Главный специалист,
управляющий делами
администрации Успенского сельского
поселения Успенского района



Е.Н.Пирогова

АКТ № _____
об отсутствии письменных вложений в заказных
письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от «__» _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в администрацию Успенского сельского поселения
(число, месяц, год)

Поступила корреспонденция с уведомлением за
№ _____ от гражданина _____,
проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие
письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

Главный специалист,
управляющий делами
администрации Успенского сельского
поселения Успенского района



Е.Н.Пирогова

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

Приложение № 5
к Порядку работы с
обращениями
граждан в администрации
Успенского сельского поселения
Успенского 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 Успенского сельского поселения

(число, месяц, год)

поступила корреспонденция с уведомлением за №

_____ от гражданина _____,

проживающего по адресу: _____.

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

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

Главный специалист,
управляющий делами
администрации Успенского сельского
поселения Успенского района



Е.Н.Пирогова

АКТ № _____

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

от «__» _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в администрацию Успенского сельского поселения

(число, месяц, год)

поступила корреспонденция с уведомлением за

№ _____ от гражданина _____,

проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

Главный специалист,
управляющий делами
администрации Успенского сельского
поселения Успенского района



Е.Н.Пирогова

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

Приложение № 7
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
Успенского сельского поселения
Успенского района

Главе Успенского сельского
поселения Успенского района
(инициалы, фамилия)

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ ____ от ____ 20 ____ г.

Ф.И.О. посетителя _____
Адрес, телефон _____
Дата приема _____
Содержание вопроса _____

Исполнитель _____
Резолюция _____

Срок исполнения _____
Автор резолюции _____ (подпись)

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) _____

Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Примечания

Когда фактически рассмотрено _____
Содержание (результат рассмотрения) _____

Снял с контроля _____ (подпись)

Главный специалист,
управляющий делами
администрации Успенского сельского
поселения Успенского района



Е.Н.Пирогова

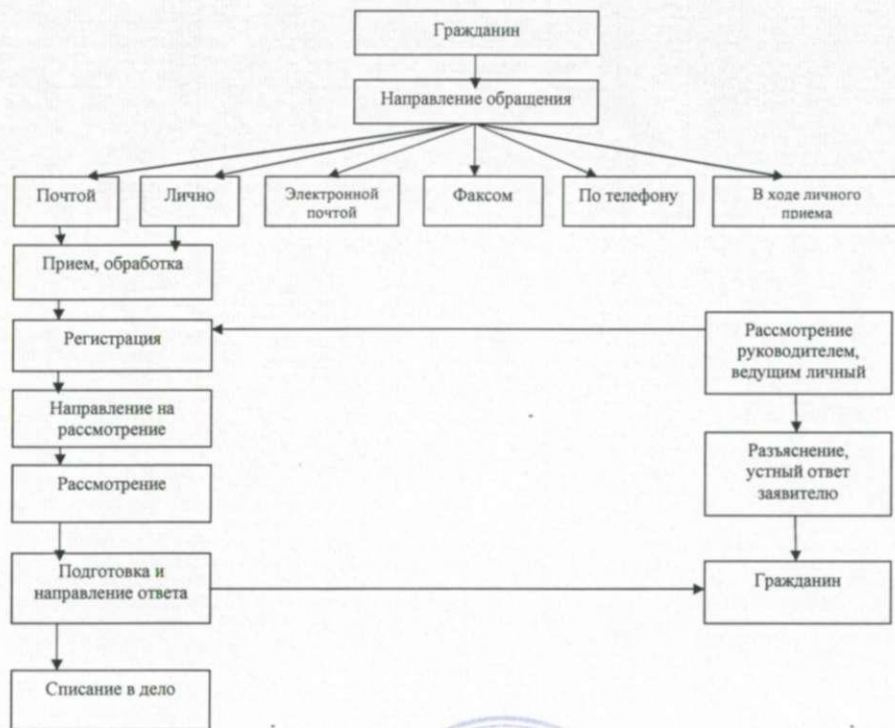
Главный специалист,
управляющий делами
администрации Успенского сельского
поселения Успенского района



Е.Н.Пирогова

Приложение № 8
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
Успенского сельского поселения
Успенского района

БЛОК-СХЕМА
рассмотрения обращения гражданина



Главный специалист,
управляющий делами
администрации Успенского сельского
поселения Успенского района



Е.Н.Пирогова