**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРЬКОБАЛКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ НОВОПОКРОВСКОГО РАЙОНА**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

\_\_\_.\_\_\_\_\_. 2018 года №\_\_\_\_\_\_

с. Горькая Балка

**О Порядке работы с обращениями граждан в администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского 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», администрация Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района постановляет:

1. Утвердить порядок работы с обращениями граждан в администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района (прилагается).

2. Признать утратившими силу постановления администрации Горькобалковского сельского поселения :

- от 02.12.2013 г. № 101 «Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в администрации Горькобалковского сельского поселения»;

-от 15.12.2015 г. № 117 «О внесении изменений в постановление администрации Горькобалковского сельского поселения от 02.12.2013 № 101«Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в администрации Горькобалковского сельского поселения».

3. Ведущему специалисту по общим вопросам и работе с депутатами (Рыбалко) обеспечить обнародование настоящего постановления в установленных местах и разместить его на официальном сайте администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

5. Постановление вступает в силу со дня его официального обнародования.

Глава Горькобалковского сельского поселения

Новопокровского района Е.В. Артев

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Горькобалковского сельского поселения

Новопокровского района

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2018 №\_\_\_\_\_

ПОРЯДОК

работы с обращениями граждан в администрации

Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района (далее - Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе в форме электронного документа) и аудиосообщений, также порядок взаимодействия администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района с органами исполнительной власти Краснодарского края при организации рассмотрения обращений граждан.

Настоящий порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением в администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

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

Конституция Российской Федерации;

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

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

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

Устав Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района;

Постановление от 11.09.2015 № 65 «Об утверждении инструкции по делопроизводству в администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района» и иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Краснодарского края и Горькобалковского сельского поселения Новопокровского 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 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 настоящего Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

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

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.

2.1.1.Местонахождение администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района:

Почтовый адрес: 353026, Краснодарский край, Новопокровский район, с. Горькая Балка, ул.Гаражная, 11.

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

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Телефон специалиста по общим вопросам администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района: 8(86149) 35-5-59.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8(86149) 35-5-59,

Адрес электронной почты администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района:g-balka-adm@rambler.ru

Официальный сайт администрации Горькобалковского сельского поселения: www. gorkobalksp.ru.

2.1.2. Информирование заявителей.

Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Специалисты администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района и структурных подразделений администрации, ответственные за организацию работы с обращениями граждан, осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы администрации муниципального образования, о справочных телефонах и почтовых адресах, об адресе официального сайта в сети «Интернет», 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 в электронных средствах массовой информации.

Основные требования к информированию граждан: достоверность представляемой информации, четкость ее изложения и полнота, своевременность и актуальность.

2.1.3. Для получения информации граждане обращаются:

**-** лично в администрацию Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района;

* по телефону в администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района;
* письменно (почтой, электронной почтой, факсимильной связью) в администрацию Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется: непосредственно специалистом по общим вопросам администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, в структурных подразделениях администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, с использованием телефонной связи, посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, адресах сайтов в сети «Интернет», адресах электронной почты, графике личного приема граждан на официальном сайте администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, в сети «Интернет», на информационных стендах.

На стендах, расположенных в здании администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, размещен график приема граждан главой Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, телефоны и почтовые адреса структурных подразделений администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского 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 Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

2.1.5. Требования к оформлению информационных стендов.

На информационных стендах размещаются следующие материалы: текст Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативно-правовых 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; графики приема граждан должностными лицами администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района.

Информационные стенды, содержащие информацию о работе с обращениями граждан, размещены в холле администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района.

2.2. Рассмотрение обращений граждан, в том числе оказание юридической помощи, 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 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 Горькобалковского сельского поселения Новопокровского 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 Порядком. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в форме электронного документа, либо направить указанные документы или их копии в письменной форме.

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан

2.4.1. Обращения, поступившие в администрацию Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 2.4.2. данного раздела. Если обращение не требует проверки, либо требует срочного разрешения, сроки его рассмотрения могут сокращены.

2.4.2. Письменные обращения, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

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

2.4.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие территориальные 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 непосредственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения. В случае принятия руководителем решения о продлении срока рассмотрения, заявителю направляется уведомление.

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

2.4.6. 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.

2.4.7. 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.

2.4.8. Исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.4.9. Специалист по работе с обращениями граждан администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, по которым администрацией Краснодарского края запрашиваются результаты рассмотрения.

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

3.1.Прием и первичная обработка письменных обращений (в том числе в форме электронного документа).

1. Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан — поступление в администрацию Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района письменного обращения (в том числе в форме электронного документа), которое заполняется в специальной электронной форме.
2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи. В случае направления обращения в форме электронного документа на официальный сайт администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района (www.gorkobalksp.ru) в сети «Интернет», обращение заполняется в специальной форме электронного документа.

3.1.3 Обращения на имя главы Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, поступающие в администрацию Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района по почте, передаются специалисту по общим вопросам администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района в день поступления и проверяются на безопасность вложения. При обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, необычный запах, смещение центра тяжести, особенности оформления) специалист, получивший корреспонденцию, сообщает о нем непосредственному руководителю, руководитель - оперативному дежурному отдела МВД России по Новопокровскому району. Проверенная сотрудниками правоохранительных органов корреспонденция передается специалисту по общим вопросам администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района.

3.1.4. 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 № 1,2), также составляется акт на письмо (приложение № 3), 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 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».

3.1.6. 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 регистрируются как служебная переписка.

3.1.7. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке специалистом по общим вопросам администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района.

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

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

3.1.10. Письменные обращения на имя главы Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, доставленные в администрацию Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом ответственным за работу с обращениями граждан администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района. На копии обращения делается «отметка» о поступлении обращения в администрацию Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района с указаниями даты поступления, указывается также количество листов обращения и контактный телефон или выдается расписка о приеме обращения и телефона для справок.

3.2. Регистрация обращений

3.2.1. Все поступающие в администрацию Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района обращения граждан и обращения, поступившие в форме электронного документа, регистрируются в «СЭД «Обращения граждан» в течение 3 дней с даты их поступления. Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в форме электронного документа, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

1. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте, прикрепляется штрих- код 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 в электронном обращении почтовый адрес отсутствует, а указан только электронный адрес заявителя, и из содержания обращения невозможно определить место проживания заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;

- телефон (при наличии);

- форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет);

- вид обращения (жалоба, предложение, заявление, благодарность или другое);

- количество листов и приложений (если имеются);

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

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

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

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

- в поле ответственного исполнителя проставляется пометка «свод»;

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

1. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносятся первые две разборчиво указанные фамилии с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию, первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили, например (коллектив МБОУ СОШ № 4).

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

1. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронную учетную карточку вносится запись «без подписи».
2. 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

Основание для начала процедуры - регистрация обращения в «СЭД «Обращения граждан».

1. В день регистрации обращение предоставляется главе Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, для принятия решения о ходе рассмотрения. При направлении обращения на рассмотрение по принадлежности могут определяться методы рассмотрения обращения: комиссионное рассмотрение, с выходом (выездом) на место, с участием заявителя, с проведением собрания и другие.

3.3.2. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган, или соответствующему должностному лицу, в иные органы, осуществляющие публично значимые функции, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений.

3.3.3. Письменное обращение, поступившее в администрацию Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение пяти дней со дня регистрации направляется в Отдел МВД России по Новопокровскому району Краснодарского края и в копии - главе Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59- ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.3.4. Копии уведомлений хранятся у специалиста по общим вопросам администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района вместе с материалами по рассмотрению обращений.

3.3.5. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, в случае отсутствия почтового адреса, либо наличия просьбы заявителя о направлении ответа на указанный электронный адрес.

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

3.3.7. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то всем направляются копии обращения, оригинал обращения находится на хранении у специалиста по общим вопросам администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района.

3.3.8. В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в пятидневный срок возвращает его специалисту по общим вопросам администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района 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 специалиста по общим вопросам администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района.

3.3.9. Если обращение в администрацию Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района направлено не по территориальной принадлежности (из администрации Краснодарского края, исполнительных органов государственной власти Краснодарского края), специалист ответственный за работу с обращениями граждан администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района направляет обращение автору поручения или в управление по работе с обращениями граждан администрации Краснодарского края с сопроводительным письмом о необходимости направления обращения по принадлежности. Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя управление по работе с обращениями граждан администрации Краснодарского края.

3.3.10. В структурных подразделениях администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района непосредственные исполнители определяются руководителями. Поручение руководителя должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя.

3.3.11. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в структурное подразделение администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» невозможно направление жалобы в структурное подразделение администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.3.12. 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 или почтовый адрес поддается прочтению.

3.3.13. 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 должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.3.14. 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.

3.3.15. Авторам жалоб, адресованных главе Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, на правоохранительные и судебные органы, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, даются разъяснения о необходимости направления обращения в вышестоящие правоохранительные органы.

3.4. Рассмотрение обращений

3.4.1. Основание для начала рассмотрения – получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения или в форме электронного документа.

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

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

1. 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. Как правило, повторные обращения ставятся на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные - по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.
2. Письма с просьбами о личном приеме главой Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, как правило, заявителю направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан должностными лицами администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.
3. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку «лично», рассматривается на общих основаниях в соответствии с Порядком.
4. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с Порядком.
5. 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 Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, на основании служебной записки исполнителя, рассматривающего обращение или специалиста ответственного за работу с обращениями граждан администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района (приложение № 4), 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 Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района. В случае поступления в администрацию Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с часть 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.4.9. Обращения, в которых отсутствуют конкретные просьбы, жалобы, предложения и содержатся только общие рассуждения по известным проблемам внутренней политики, либо бессмысленные по содержанию и оскорбительные, остаются на хранении в общественной приемной. На первом листе обращения главой Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района делается запись «в дело» с указанием даты и фамилии.

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

3.4.11. Результат работы с обращениями - разрешение поднимаемых в обращении проблем, либо необходимые разъяснения по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты.

3.5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

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.
2. В администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, осуществляется специалистом ответственным за работу с обращениями граждан администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района с помощью «СЭД «Обращения граждан».
3. 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.

3.5.4. Решение о постановке обращения на контроль в администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района принимается главой Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, по предложениям специалиста ответственного за работу с обращениями граждан администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района.

3.5.5. В структурных подразделениях администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района постановка обращений на контроль определяется их руководителями.

3.5.6. 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 в администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информаций, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

Обращения, поступающие из Администрации Президента Российской Федерации, из администрации Краснодарского края, Законодательного Собрания Краснодарского края, исполнительных органов государственной власти Краснодарского края, как правило, ставятся на контроль, в том числе с целью получения материалов для ежеквартальных отчетов о рассмотрении обращений граждан. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, осуществляется специалистом ответственным за работу с обращениями граждан администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, в структурных подразделениях администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района- должностными лицами, ответственными за работу с обращениями граждан.

3.5.7. Обращения, по которым администрацией Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в общественную приемную (при необходимости), при этом в ответе на бланке указывается номер и дата регистрации письма в администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются копии обращения 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.

3.5.8. Ответы на обращения, поставленные на контроль депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Краснодарского края, Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, администрацией Краснодарского края оформляются исполнителями за подписью главы Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района.

3.5.9. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 настоящего Федерального закона, глава Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.5.10. Ответственность должностных лиц администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района по работе с обращениями закрепляется в их должностных инструкциях. Должностные лица несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

3.5.11. 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 администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района.

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

3.5.13. 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.

3.5.14. Периодичность контроля за полнотой и качеством рассмотрения обращения граждан с выходом (выездом) на место определяется планом работы специалист по общим вопросам администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района.

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

3.5.16. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений должностными лицами в структурных подразделениях администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, органах местного самоуправления осуществляется их руководителями.

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

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

3.5.19. 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 Горькобалковского сельского поселения Новопокровского 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.

3.6. Ответы на обращения

Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

1. Ответ на обращение должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушения прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам. В тексте ответа заявителю должны содержаться ссылки на направившее обращение орган, должностное лицо, организацию; регистрационный номер; дату регистрации.
2. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).
3. Ответ должностному лицу, давшему поручение по его рассмотрению, должен содержать изложение проблематики обращения, результатов рассмотрения и принятых мер. В ответе автору поручения по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения.
4. 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.

3.6.5. Решение о возврате на дополнительное рассмотрение и его сроках принимается главой Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, на основании информации специалиста ответственного за работу с обращениями граждан администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района.

3.6.6. Если на поставленный вопрос в обращении дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

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

3.6.8. Ответы заявителям подписываются главой Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района.

3.6.9. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Кроме того, на поступившее 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 разъяснениями порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02 .05. 2006. №59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» администрации муниципального образования (с учетом соблюдения требований о недопустимости разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия). В случае поступления письменного обращения содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения не возвращается.

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

3.6.11. 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 с приложением его копии.

3.6.12. 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».

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

3.6.14. 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, членов его семьи, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.

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

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

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

3.6.17. Максимальный срок регистрации и отправки ответа - не более одного дня со дня его подписания.

3.7.Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

1. Рассмотренное письменное обращение с поручением или его копией и все документы, относящиеся к его рассмотрению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

- поручение по рассмотрению обращения,

- письменное обращение, приложения к нему (если они имеются),

- материалы проверки по обращению (если она проводилась),

- копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения,

3.7.2. Материалы рассмотрения письменных (в том числе в форме электронного документа) и аудиосообщений граждан формируются в папках в хронологическом порядке исходя из номера и даты регистрации.

3.7.3. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению (в том числе конверты) - 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

3.8. Организация личного приема граждан

1. Основание для начала процедуры - обращение гражданина в администрацию Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района.
2. Ежедневный прием посетителей в администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района осуществляется ежедневно с 8.00 до 16.00 (кроме выходных и праздничных дней), перерыв с 12.00 до 13.00. Прием граждан и запись на прием к главе Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района личного приема в администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района ведется специалистом по работе с обращениями граждан администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района.
3. Помещения, выделенные для приема граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.
4. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.
5. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами. Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращения.
6. Места для проведения личного приема граждан оборудуются системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, питьевой водой и разовыми стаканчиками.
7. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности.
8. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.
9. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
10. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируется в «СЭД «Обращения граждан» и вносятся в журнал учета приема граждан (приложение № 5).
11. Заявителю может быть отказано в приеме в случае, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при проявлении агрессии, неадекватного поведения. При необходимости может быть вызван оперативный дежурный или сотрудник полиции.
12. Ведущий прием дает заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос, а также вправе по договоренности направить заявителя на прием в соответствующее структурное подразделение администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района или должностному лицу.

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов может быть приглашен специалист соответствующего структурного подразделения администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района. С согласия заявителя организуется прием посредством интернет-ресурса ССТУ.РФ со специалистами соответствующих органов, в компетенцию которых входит решение вопроса.

3.8.13. Заявитель во время приема может оставить письменное обращение (на обращении ставится отметка «принято на личном приеме»), которое регистрируется, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с порядком рассмотрения письменных обращений.

3.8.14. Для оперативного решения вопросов в ходе приема заполняется регистрационно-контрольная карточка личного приема (приложение № 6), оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы и направляется исполнителю. Время от оформления карточки до направления на исполнение - не более суток.

3.8.15.Специалист ответственный за работу с обращениями граждан администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, производит запись граждан на личный прием к главе Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, по вопросам, входящим в компетенцию администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района. На каждого заявителя оформляется регистрационно-контрольная карточка личного приема.

3.8.16.Личный прием граждан осуществляется главой Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, заместителями с приглашением руководителей структурных подразделений администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района по вопросам, отнесенных к их ведению.

3.8.17.График приема граждан должностными лицами администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района ежегодно утверждается главой Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района и размещается в вестибюле администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, на официальном сайте администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, публикуется в средствах массовой информации.

3.8.18.К личным приемам (в том числе выездным) должностных лиц администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района специалист ответственный за работу с обращениями граждан администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, готовит подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений граждан, приглашает для участия в приемах руководителей структурных подразделений администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района и непосредственно принимает участие в приемах.

3.8.19. За 2 дня до приема карточки личного приема и материалы к ним передаются должностному лицу, которое будет вести прием граждан, для ознакомления и выработки проекта решения по поднимаемым заявителями вопросам.

3.8.20. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу. Заявитель, при согласии с разъяснениями, полученными в ходе личного приема и результатами рассмотрения обращения, письменно оформляет согласие и ставит свою подпись в регистрационно-контрольной карточке или на прилагаемом бланке.

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

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

3.8.23. Карточка личного приема (при необходимости с приложениями к ней) специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, на следующий день после приема направляется на исполнение через специалист по общим вопросам администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, при необходимости оперативного разрешения вопросов заявителя - по факсимильной связи.

3.8.24. Должностные лица администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района проводят выездные приемы граждан в населенных пунктах в составе Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района в соответствии с графиком, утвержденным главой Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района. Порядок организации выездных приемов должностных лиц администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района аналогичен порядку организации личных приемов граждан в администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района.

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

3.8.26. На основе анализа количества и тематики вопросов обращений, поступающих от жителей населенных пунктов Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, в случае необходимости организуется работа «выездной приемной» администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района. Состав работников структурных подразделений администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, участвующих в работе «Выездной приемной», формируется специалистом ответственным за работу с обращениями граждан администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района.

3.8.27. В ходе работы «выездной приемной» на каждого заявителя заполняется регистрационно-контрольная карточка личного приема. Гражданам даются необходимые разъяснения, юридические консультации, принимаются письменные обращения на имя главы администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, после чего они передаются на регистрацию.

3.8.28. Исполнение поручений по обращениям, принятым во время работы «выездной приемной», контролируется специалистом ответственным за работу с обращениями граждан администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района.

3.8.29. Обращения, поступившие при проведении руководством Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района «прямых линий», рассматриваются в соответствии с Порядком.

3.9. Анализ и обобщение вопросов обращений

3.9.1. Аналитическая работа в администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района ведется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан; в структурных подразделениях - специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан.

3.9.2. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, проводит еженедельный, ежемесячный и ежеквартальный анализ характера обращений и результативности их рассмотрения. Информация об исполнении муниципальной функции еженедельно представляется главе Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района специалистом по общим вопросам.

3.9.3. Специалист администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, ответственный за работу с обращениями граждан:

- формирует и анализирует статистические материалы по обращениям граждан;

- ведет накопление архива по информационно-аналитическим материалам общественной приемной;

- изучает необходимые нормативные документы и другие материалы по анализируемым вопросам;

- несет ответственность за соблюдение сроков подготовки информационно-аналитических материалов, за объективность их содержания;

- готовит материалы для публикации в средствах массовой информации и размещения на официальном сайте администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района.

3.9.4. В целях выработки единых подходов к рассмотрению обращений граждан, информация о работе с обращениями органами местного самоуправления Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, направляется в общественную приемную администрации муниципального образования Новопокровский район.

3.9.5. Специалист администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, ответственный за работу с обращениями граждан ежеквартально, до 15 го числа месяца, следующего за отчетным периодом, на основании имеющихся материалов, готовит статистические отчеты (1 раз в полугодие - с пояснительными записками) о работе с обращениями граждан и направляет в управление по работе с обращениями граждан администрации Краснодарского края».

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Порядку работы с обращениями граждан в администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района

АКТ № \_\_\_\_\_

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от «\_\_\_\_» 20\_\_\_

Комиссия в составе

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

(число, месяц, год)  
в администрацию Горькобалковского сельского поселения поступила корреспонденция с уведомлением за №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от,

проживающий (ая) по адресу:

При вскрытии обнаружено отсутствие письменного вложения. Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

подпись, дата. инициалы, фамилия

подпись, дата. инициалы, фамилия

подпись, дата. инициалы, фамилия

Глава Горькобалковского сельского поселения

Новопокровского района Е.В. Артев

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к Порядку работы с обращениями граждан в администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района

АКТ № \_\_\_\_\_

о недостаче документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от «\_\_\_\_» 20\_\_\_

Комиссия в составе

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

Составила настоящий акт о нижеследующем:

(число, месяц, год)

в администрацию Горькобалковского сельского поселения поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_\_\_ от

проживающего(ей) по адресу:

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

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

подпись, дата. инициалы, фамилия

подпись, дата. инициалы, фамилия

подпись, дата. инициалы, фамилия

Глава Горькобалковского сельского поселения

Новопокровского района Е.В.Артев

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к Порядку работы с обращениями граждан в администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района

АКТ № \_\_\_\_\_

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

от «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_

Комиссия в составе

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

Составила настоящий акт о нижеследующем:

(число, месяц, год)

в администрацию Горькобалковского сельского поселения поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_\_\_ от

Проживающий (ая) по адресу:

При вскрытии обнаружены документы, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

подпись, дата. инициалы, фамилия

подпись, дата. инициалы, фамилия

подпись, дата. инициалы, фамилия

Глава Горькобалковского сельского поселения

Новопокровского района Е.В. Артев

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

к Порядку работы с обращениями граждан в администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района

Главе

Горькобалковского сельского поселения

(инициалы, фамилия)

О прекращении переписки

На основании части 5 статьи11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с заявителем

,

(Ф.И.О.)

в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

1)

(дата, номер)

2)

(дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются). Приложение: на л., в экз.

Должность

(подпись), (инициалы, фамилия)

Глава Горькобалковского сельского поселения

Новопокровского района Е.В.Артев

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5

к Порядку работы с обращениями граждан в администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района

Журнал

учета приема граждан

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №№ п/п | Дата приема | Ф.И.О.  заявителя и адрес его места жительства | Вопрос обращения | Кому поручено рассмотрение | Срок рассмот­рения | Когда фактически рассмотрено | Результаты рассмотрения | примечание | | |
| Удовлетвор. | Разъяснено | Отказано |  |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |

Глава Горькобалковского сельского поселения

Новопокровского района Е.В.Артев

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6

к Порядку работы с обращениями граждан в администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района

**РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА**

личного приема

№ \_\_\_\_ от 20\_\_

(фамилия, имя, отчество посетителя)

Адрес, телефон

Место работы

Дата приема

Содержание вопроса

Исполнитель

Резолюция

Автор резолюции ( )

(подпись)

Срок исполнения Приложение: на листах

(обратная сторона РКК)

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

Дата, индекс исполнения

Адресат

Содержание

С контроля снял Подпись контролера

Дело Том Листы Фонд

Дело

Опись

Глава Горькобалковского сельского поселения

Новопокровского района Е.В.Артев

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7

к Порядку работы с обращениями граждан в администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района

БЛОК-СХЕМА

рассмотрения обращения гражданина

Регистрация

Прием, обработка

Направление на рассмотрение

Рассмотрение

Подготовка и направление ответа

Списание в дело

Рассмотрение руководителем, ведущим личный прием

Гражданин

Разъяснение, устный ответ заявителю

Направление обращения

Почтой

Лично

Электронной почтой

В ходе личного приема

Факсимильной связью

Гражданин

Глава Горькобалковского сельского поселения

Новопокровского района Е.В.Артев