

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРЬКОБАЛКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО
ПОСЕЛЕНИЯ НОВОПОКРОВСКОГО РАЙОНА**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 07.08.2023 г.

№ 81

с. Горькая Балка

**Об утверждении Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан**

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

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений в Горькобалковском сельском поселении Новопокровского района (далее – Инструкция) согласно приложению.

2. Признать утратившими силу постановления администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района:

- от 01 августа 2018 г. № 30 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района»;

- от 12 августа 2019 г. № 72 «О внесении изменений в постановление администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района от 01.08.2018 г. № 30 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района».

3. Временно исполняющему обязанности ведущего специалиста общего отдела Усенко О.Н. 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

УТВЕРЖДЕНА

постановлением администрации
Горькобалковского сельского
поселения

Новопокровского района
от 07.08.2023г № 81

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с письменными (в том числе в форме электронного документа) и устными обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - граждане), поступивших в адрес администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, главы Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, ведущего специалиста общего отдела Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района или временно исполняющего обязанности ведущего специалиста общего отдела Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района (далее соответственно - ведущий специалист общего отдела Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района или временно исполняющий обязанности ведущего специалиста общего отдела Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, обращения граждан).;

1.2. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ).

2. Порядок работы с письменными обращениями граждан

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1.1. Письменное обращение может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу: 353026, Краснодарский край, Новопокровский р-н, ул. Гаражная, д. 11;

передано лично в приемную администрации Горькобалковского сельского

поселения Новопокровского района непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе выездных приемов главы Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района;

принято в ходе личных приемов главы Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района;

опущено в ящик для корреспонденции, расположенный в холле административного здания по адресу: 353026, Краснодарский край, Новопокровский р-н, ул. Гаражная, д. 11.

Обращение в форме электронного документа направляется путем заполнения гражданином специальной формы для отправки обращений, размещенной на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://gorkobalksp.ru>, который является официальным сайтом Главы Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района и администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района (далее официальный сайт Главы Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района и администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района).

2.1.2. Письменные обращения на имя главы Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, а также обращения граждан, поступающие в администрацию Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района из контрольно(надзорных) органов и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, доставленные в администрацию Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района по почте и фельдьегерской связью, передаются под роспись специалисту общего отдела, обрабатывающему корреспонденцию, в день поступления.

2.1.3. Специалист общего отдела администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю.

2.1.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений и при необходимости составляются следующие акты:

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью, если в конверте отсутствует письменное вложение на имя главы Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района (приложение 1);

о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью при обнаружении в конверте недостатки указанных в описи документов (приложение 2);

о наличии приложений к обращению, не являющихся подтверждением изложенных в нем доводов, в случае, если приложенные документы и материалы в соответствии с частью 2 статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ не являются подтверждением доводов, изложенных в обращении (приложение 3);

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в

письмах с объявленной ценностью в случае, если к письму прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих юридическое значение для гражданина (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) (приложение 4).

Также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправлением либо об их передаче в соответствующий орган местного самоуправления Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района для вручения заявителю по месту его проживания или о хранении вещей до востребования.

Указанные акты составляются в двух подлинных экземплярах на бумажном носителе, один из которых прилагается к обращению, а второй остается в общем отделе. При этом заявитель в установленном порядке уведомляется об отсутствии либо недостатке документов или возврате оригиналов документов. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из работников администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района в составе трех человек.

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

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

По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Федеральным архивным агентством.

2.1.6. Письма на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные руководителем (одним из его заместителей), а также письма депутатов всех уровней, сенаторов Российской Федерации без приложенных к ним обращений граждан регистрируются как служебная переписка.

2.1.7. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке специалистом общего отдела администрации Горькобалковского сельского поселения, обрабатывающим корреспонденцию.

2.1.8. Письменные обращения на имя главы Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, доставленные в администрацию Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются специалистом общего отдела. На копии обращения проставляется отметка о поступлении обращения в администрацию Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного номера телефона.

2.1.9. Для приема обращений в форме электронного документа применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Данные обращения регистрируются в журнале регистрации обращений (далее – журнал).

В случае направления обращения в адрес главы Горькобалковского сельского

поселения Новопокровского района на официальный электронный адрес администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района в день обработки входящей корреспонденции обращения регистрируются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

2.1.10. Обращения граждан, поступившие по системе межведомственного электронного документооборота из федеральных органов государственной власти и администрации муниципального образования Новопокровский район автоматически экспортируются в систему электронного документооборота (далее – СЭД).

2.2. Регистрация письменных обращений граждан

2.2.1. Письменные обращения граждан, поступающие в администрацию Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, на имя главы Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, а также обращения граждан, поступающие в администрацию Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района из органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных органов, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в общем отделе администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района (далее - общий отдел).

2.2.2. Все поступающие в администрацию Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов, регистрируются в общем отделе в журнале в течение 3 дней с момента поступления, за исключением случаев поступления жалоб на решение руководителя структурного подразделения администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, предоставляющего муниципальную услугу, подлежащих регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.2.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации о персональных данных.

2.2.4. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте наносятся соответствующие реквизиты документа (дата и номер регистрации, наименование органа, зарегистрировавшего обращение).

2.2.5. В журнал вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес. Если в обращении в форме электронного документа почтовый адрес отсутствует, указан только электронный адрес заявителя и из содержания обращения невозможно определить место проживания заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;

тип автора (рабочий, служащий, пенсионер, инвалид, участник ВОВ, инвалид

ВОВ, многодетная семья, одинокие мать (отец), сирота, беженец, участник боевых действий, ветеран труда, учащийся, член семьи инвалида, участника ВОВ, труженик тыла, военнотруженик, предприниматель, депутат Государственной Думы, сенатор Российской Федерации, депутат Законодательного Собрания Краснодарского края, домохозяйка, дольщик, безработный, инвестор, иное);

телефон (при наличии);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

e-mail (при наличии);

адресат;

отправитель, направивший обращение;

исходящий номер сопроводительного письма (при наличии такого письма);

признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное);

аннотация обращения, которая должна быть ясной и понятной, отражать его суть;

фамилия и проект резолюции должностного лица, которому обращение направляется на рассмотрение;

наименование соответствующих органов или фамилия, инициалы соответствующих должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.2.6. При регистрации коллективных обращений в журнал вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». В электронной учетной карточке в поле «Тип автора» ставится отметка «коллективное». В случае отсутствия адреса заявителя, указанного первым, указывается фамилия и адрес заявителя, обозначенные на конверте. Коллективные обращения без указания фамилий регистрируются по названию организации, предприятия, коллектива, из которых они поступили («коллектив ОАО «Визит», «жители улицы Длинной», «жильцы дома №...»).

2.2.7. Если автор письма обращается в интересах другого лица (других лиц), то в журнале в графе «Ф.И.О.» указывается фамилия и инициалы автора обращения, после чего в скобках прописывается фамилия и инициалы лиц, в интересах которых обратился автор (например, Иванов А.А. (в интересах Ивановой В.В., Ивановой С.С.)).

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

2.2.9. Оригиналы обращений с регистрационным штампом заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).

2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

2.3.1. Обращения, поступившие в администрацию Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района.

Срок рассмотрения обращений, содержащих информацию о фактах

возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, не должен превышать 20 дней со дня их регистрации в администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района.

2.3.2. Срок рассмотрения письменного обращения исчисляется в календарных днях. В случае если окончание срока рассмотрения обращений приходится на выходной или нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.3.3. Уполномоченное должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.3.4. По дубликатному обращению, приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения в случае, если ответ на него не дан.

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

2.3.6. В случае если администрацией Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района запрашивается информация о результатах рассмотрения обращения, то для решения вопроса о продлении срока рассмотрения такого обращения руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, содержащая просьбу о продлении срока рассмотрения обращения, подготовленная исполнителем, с приложением копии уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

2.4. Направление письменных обращений граждан на рассмотрение

2.4.1. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, осуществляя работу с письменными обращениями, в день регистрации обращения вносит предложения:

- о предоставлении обращения для резолюции главе Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района или заместителям для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района или заместители определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления в администрацию Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района информации о результатах его рассмотрения;

- о направлении обращения по компетенции в структурное подразделение администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, орган местного самоуправления Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, территориальный орган федерального органа исполнительной власти, в иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью главы Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района.

- о направлении копии обращения в управление контроля, профилактики

коррупционных и иных правонарушений администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района для предварительного согласования проекта ответа, подготовленного структурным подразделением администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, органом исполнительной власти Краснодарского края.

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

2.4.3. Ответ на обращение, содержащее вопросы, входящие в компетенцию администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, направляется за подписью главы Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района.

2.4.4. Поступившие письма с оценкой деятельности администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, ее структурных подразделений, государственных органов или органов местного самоуправления, должностных лиц, государственных или муниципальных учреждений, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в общем отделе и направляются в орган, должностному лицу в соответствии с компетенцией для ознакомления, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину уведомлением, подписанным главой Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района.

2.4.5. 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 компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением в тот же срок граждан, направивших обращения, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.6. В случае перенаправления на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, коллективного письменного обращения, подписанного несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, уведомление о переадресации обращения направляется каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях уведомление направляется на адрес заявителя, указанного в регистрации первым.

2.4.7. 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 5 дней со дня регистрации направляется в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.8. Копия письменного обращения, содержащая информацию о фактах

возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, поступившая в адрес главы Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района с сопроводительным документом государственных органов и органов местного самоуправления по его поручению направляется Губернатору Краснодарского края с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.9. 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 с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.10. Уведомления о переадресации обращений подписываются главой Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, при этом допускается использование факсимильного воспроизведения подписи с помощью средств СЭД.

2.4.11. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

В случае если обжалуется решение, действие(бездействие) структурного подразделения администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, руководителя структурного подразделения администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района(за исключением руководителей структурных подразделений администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, которые находятся в непосредственном подчинении Главы администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района), органа исполнительной власти Краснодарского края, руководителя органа исполнительной власти Краснодарского края, ответ на жалобу направляется заместителя, курирующего соответствующее направление деятельности.

В случае если обжалуется конкретное решение либо конкретное действие (бездействие) конкретного должностного лица структурного подразделения или органа местного самоуправления Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, жалоба направляется вышестоящему должностному лицу, руководителю структурного подразделения или органа местного

самоуправления Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района для рассмотрения в порядке подчиненности.

В случае если обжалуется ответ по предыдущему обращению заявителя, который был дан не руководителем структурного подразделения или органа местного самоуправления Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, жалоба может быть направлена руководителю структурного подразделения или органа местного самоуправления Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района для рассмотрения в порядке подчиненности.

2.4.12. Жалобы на решения, действия (бездействие) главы Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района направляются в структурные подразделения администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, уполномоченные в соответствующей сфере, для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке.

2.4.13. Жалобы на решения, действия (бездействие) первого заместителя или заместителей, структурных подразделений администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, которые находятся в непосредственном подчинении Главы администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, и их руководителей (за исключением жалоб, указанных в пункте 2.4.14 настоящего раздела), направляются для рассмотрения в юридический отдел администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района.

2.4.14. Жалобы на решения, действия (бездействие) должностного лица, в ведение которого входят вопросы контроля, профилактики коррупционных и иных правонарушений администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района направляются для рассмотрения в юридический отдел администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района.

2.4.15. Жалобы, содержащие сведения о нарушении требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими должности муниципальной службы администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, назначение на которые осуществляет глава Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района; работниками администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района; лицами, замещающими отдельные должности на основании трудового договора в организациях, созданных для выполнения задач, поставленных перед Горькобалковским сельским поселением Новопокровского района; лицами, замещающими муниципальные должности, направляются согласно резолюции главы Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района специалисту, ответственному за ведение кадровой работы администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района для создания комиссии по рассмотрению жалобы.

2.4.16. Жалобы на решения руководителей структурных подразделений администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, предоставляющих муниципальные услуги, в день регистрации в общем

отделе направляются в уполномоченный орган, ответственный за предоставление государственной и муниципальной услуги, в рамках переданных полномочий и рассматриваются в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Краснодарского края и нормативными правовыми актами администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района.

2.4.17. Если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько исполнителей, то обращение направляется всем исполнителям, оригинал обращения хранится в общем отделе у специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан.

2.4.18. В случае если письменные обращения, поступившие на рассмотрение в администрацию Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района или должностному лицу администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, были ошибочно направлены в орган или должностному лицу, в компетенцию которых не входит решение поставленных в обращениях вопросов, то указанный орган или должностное лицо в соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ в течение семи дней со дня регистрации направляет обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а также руководителя, давшего поручение о рассмотрении вышеуказанного обращения, в случае, если была запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

2.4.19. Поручения о рассмотрении обращений и уведомления авторам обращений могут готовиться с использованием СЭД.

2.4.20. Обращения, подготовленные с помощью СЭД, с подписанными электронно-цифровой подписью поручениями по их рассмотрению вносятся в базу данных СЭД и направляются в электронном виде участникам системы обмена электронными данными по работе с обращениями граждан с использованием защищенных каналов передачи информации.

2.4.21. Уведомления авторам обращений отправляются заказной корреспонденцией. Копии квитанций об отправке хранятся у специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан.

2.4.22. Уведомления авторам обращений, поступившим по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан автоматически с использованием технических возможностей СЭД.

2.4.23. Специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, обеспечивается отправка электронных обращений, направленных на рассмотрение в структурные подразделения, отраслевые (функциональные) органы администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района и органы местного самоуправления Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, с целью

дальнейшей загрузки в используемые указанными органами системы электронного документооборота.

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан

2.5.1. В структурных подразделениях администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются руководителями. Поручение руководителя должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, ясно сформулированный текст, предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, порядок и срок исполнения, подпись руководителя.

2.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения: несет персональную ответственность за его сохранность;

обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращений; организует встречи с заявителем(-ями); организует создание комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях (с выездом на место и участием заявителей);

принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, указывает, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в обращении.

2.5.3. В случае если к тексту письменного обращения заявителем приложены документы и материалы, не относящиеся к подтверждению доводов, изложенных в обращении, то рассмотрению подлежат только вопросы, содержащиеся в самом тексте письменного обращения.

2.5.4. При рассмотрении повторных обращений анализируется имеющаяся по поднимаемым в них вопросам переписка.

Письменные обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные обращения по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

2.5.5. Письменные обращения с просьбами о личном приеме главой Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района рассматриваются по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. В

уведомлении заявителю о переадресации обращения по компетенции также даются разъяснения о порядке организации личного приема граждан главой Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района и заместителями. Если в обращении не указана проблема, то заявителю специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

2.5.6. Письменные обращения, содержащие в адресной части обращений пометку «лично», рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.5.7. Письменные обращения 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 настоящей Инструкцией.

2.5.8. В случае поступления в администрацию Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района письменных обращений, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, гражданам, направившим обращения, в течение семи дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.5.9. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, ответственным исполнителем сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.5.10. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель структурного подразделения администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (приложение 5) при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу,

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение, и общий отдел. Уведомление о прекращении переписки направляется автору за подписью руководителя структурного подразделения администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, их заместителей либо уполномоченного на то должностного лица структурного

подразделения администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, рассматривающего обращение гражданина.

2.5.11. При поступлении в администрацию Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района обращения, содержащего вопросы, по которым переписка была прекращена, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо структурного подразделения администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, рассматривающее обращение, направляет заявителю ответ, содержащий сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

2.5.12. При поступлении в администрацию Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района обращения, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.13. При поступлении в администрацию Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, специалист общего отдела информирует заявителя о прекращении рассмотрения обращения. В случае переадресации ранее поступившего обращения от данного гражданина в иной орган или иному должностному лицу заявление о прекращении рассмотрения данного обращения в течение 7 дней направляется в соответствующий орган или должностному лицу с уведомлением гражданина, реализовавшего данное право.

По письменному запросу заявителю в 30-дневный срок возвращаются приложенные к обращению материалы (документы).

2.6. Ответы на письменные обращения граждан

2.6.1. Ответ на письменное обращение должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.

2.6.2. Текст ответа на письменное обращение должен излагаться ясно и понятно, последовательно, кратко, со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, в ответе необходимо указать, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения.

В случае рассмотрения обращения в порядке переадресации в тексте ответа на письменное обращение заявителю должны содержаться наименование органа, направившего обращение, с указанием регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационный номер и дату регистрации обращения в органе, рассматривающем обращение.

2.6.3. Не допускается наличие исправлений (в том числе в реквизитах) в ответах на обращения граждан.

2.6.4. При ответе на коллективное письменное обращение, подписанное несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, ответ дается каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях ответ дается на адрес заявителя, указанного в регистрации первым с пометкой «для информирования заинтересованных лиц».

2.6.5. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем перечисляются все адресаты, перенаправившие обращение, с указанием его регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационные номера и даты регистрации обращений в органе, рассматривающем указанное обращение.

2.6.6. 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 администрацию Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района в письменной форме.

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

2.6.8. Информация должностному лицу, запросившему информацию о результатах рассмотрения обращения, должна содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятых мер. В информации должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок и условия окончательного решения вопроса.

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

2.6.10. Запрашиваемая информация о результатах рассмотрения обращения, поступившего с сопроводительными документами федеральных органов государственной власти, направляется в соответствующие органы в электронном виде с использованием системы межведомственного электронного документооборота, через Управление специальной связи по Краснодарскому краю филиал ФГУП «Главный центр специальной связи» или по почте заказным почтовым отправлением.

2.6.11. Проект ответа в Администрацию Президента Российской Федерации, аппарат Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат

полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатам Законодательного Собрания Краснодарского края, администрацию муниципального образования Новопокровский район о результатах рассмотрения обращений, поступивших в их адрес и направленных в администрацию Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, готовится соответствующими структурными подразделениями, администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, и подписывается главой Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района.

2.6.12. Информация на запросы Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, подготовленная структурными подразделениями администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, органами местного самоуправления Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, рассматривается уполномоченными должностными лицами в администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района - замещающими должности главной группы должностей.

2.6.13. Ответы на обращения, принятые к рассмотрению в структурных подразделениях администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, подписываются уполномоченными должностными лицами, если в их должностные обязанности в соответствии с должностными инструкциями входит подписание служебных документов.

В случае если ответы готовятся от имени главы Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, при необходимости продления срока рассмотрения обращения им подписывается уведомление заявителю о продлении срока.

2.6.14. Ответы заявителям от имени главы Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, ведущего специалиста общего отдела Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района и временно исполняющего обязанности ведущего специалиста общего отдела Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района а также уполномоченных лиц структурных подразделений, передаются для отправки ведущему специалисту общего отдела Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района направляются с учетом Инструкции по делопроизводству, действующей в администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района.

2.6.15. При направлении ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа, по адресу электронной почты, указанной в обращении, подготовленный на бумажном носителе и собственноручно подписанный ответ преобразуется в электронную форму путем сканирования. Гражданину направляется ответ в форме электронного образа документа с использованием СЭД.

2.6.16. Проекты ответов на обращения, жалобы на решение руководителя структурного подразделения, предоставляющего муниципальную услугу, находящиеся на контроле в юридическом отделе администрации

Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, готовятся не позднее чем за 7 дней до истечения срока рассмотрения обращения.

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

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

После завершения рассмотрения обращения и направления ответа гражданину исполнитель передает в общий отдел материалы, относящиеся к его рассмотрению (если в поручении по рассмотрению обращения не указано иное).

2.6.18. Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

2.6.19. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных органов государственной власти специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан осуществляется:

- проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

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

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

- объективность и достаточность принятого решения по результатам рассмотрения обращения с вынесением одного из решений: «поддержано», в том числе «меры приняты», «не поддержано», «разъяснено»;

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

- проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

2.6.20. По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, принимается решение о соответствии ответа критериям своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличия правовых, экономических, технологических и прочих обоснований (в зависимости от содержания обращения) принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из

указанных критериев, то указанным специалистом выносится предложение о его возврате исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений.

2.6.21. Решение о сроках устранения нарушений принимается главой Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

3. Порядок работы с устными обращениями граждан

3.1. Организация приема граждан в администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района

3.1.1. Прием граждан в администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района осуществляется по адресу: Краснодарский край. Новопокровский район, с. Горькая Балка, ул. Гаражная, д. 11 ежедневно, с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00, кроме выходных и нерабочих праздничных дней.

Информация о месте приема граждан в администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района.

3.1.2 Прием граждан в администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района ведут должностные лица администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района и специалист, ответственный за работу с обращениями граждан.

3.1.3. Помещения, выделенные для ведения приема граждан, должны соответствовать санитарным правилам СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда» и требованиям Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

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

Должностное лицо, осуществляющее прием граждан в приемной администрации муниципального образования Новопокровский район, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности.

3.1.5. Места ожидания и личного приема граждан оборудуются стульями, столами, системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и одноразовой посудой. В помещение обеспечивается доступ для граждан с ограниченными физическими возможностями.

Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений на имя главы Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района.

3.1.6. В помещении администрации оборудуются пост охраны и

система видеонаблюдения.

3.1.7. В помещении приемной администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района устанавливаются информационный терминал в доступном для граждан месте.

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

3.1.9. При приеме в администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района гражданин в обязательном порядке предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.10. Содержание устного обращения заносится в учетную карточку приема гражданина (далее - учетная карточка приема).

В учетную карточку приема вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина (в именительном падеже) и его почтовый адрес;

телефон (при наличии);

содержание вопроса, которое должно быть ясным и понятным, отражать его суть;

результат рассмотрения вопроса, содержащегося в устном обращении гражданина (разъяснено в ходе приема, принято письменное обращение).

3.1.11. Должностное лицо, ведущее прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, в том числе о порядке организации личного приема граждан в администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района а также дает необходимые разъяснения по составлению письменного обращения в соответствии со статьей 7 Федерального закона №59-ФЗ.

Если поднимаемые в ходе приема вопросы относятся к компетенции иных структурных подразделений администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, должностным лицом в день обращения гражданина организуется проведение приема заявителя работниками соответствующего структурного подразделения администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, лично, по телефону либо в режиме видеосвязи с использованием системы личного приема граждан на базе сетевого справочного телефонного узла Российской Федерации (далее - ССТУ.РФ).

В случае если в устном обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых входит в компетенцию территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.1.12. В случае если гражданин обратился в администрацию

Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, ему предоставляется информация об адвокатах и нотариусах, являющихся участниками государственной системы оказания бесплатной юридической помощи на территории муниципального образования Новопокровский район, или адреса размещения ГКУ КК «Государственное юридическое бюро Краснодарского края» для оказания бесплатной юридической помощи отдельным категориям граждан.

3.1.13. В случае поступления в администрацию Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района уведомления о проведении публичного мероприятия приглашается специалист общего отдела, курирующий вопросы внутренней политики для дальнейшей организации работы с ним в порядке, установленном Федеральным законом от 19 июня 2004 года № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях».

3.1.14. В ходе приема граждан в праве оставить письменное обращение на имя главы Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией.

3.1.15. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района возможно только при условии, что это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение в администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, а также должностного лица, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.1.16. Руководители структурных подразделений администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района осуществляют личный прием граждан в соответствии с утвержденными графиками. Организация и проведение приемов граждан осуществляются ответственными работниками соответствующих структурных подразделений администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района.

3.2. Организация личных приемов граждан главой Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района согласно утвержденному графику.

3.2.2. Дни и время личного приема главой Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, а также участники приема устанавливаются по согласованию с главой Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района.

3.2.3. Граждане на прием к специалистам направляются без предварительной записи, согласно графику.

3.2.4. Подготовка личных приемов граждан главой Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района осуществляется по результатам рассмотрения письменного обращения гражданина с просьбой о записи на

личный прием по конкретному вопросу.

Гражданин в обращении с просьбой о проведении личного приема в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество либо должность должностного лица, о личном приеме которым он ходатайствует, а также свою фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты и содержание вопроса, требующего рассмотрения в ходе личного приема.

Также гражданин вправе указать номер телефона (при наличии) и информацию о том, куда он ранее обращался за разрешением поставленного вопроса, с приложением подтверждающих документов либо их копий.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

3.2.5. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием, находится в компетенции администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к руководителям соответствующих структурных подразделений администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, главой Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района может быть дано поручение о проведении личного приема гражданина специалистами, руководителями соответствующих структурных подразделений администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

3.2.6. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к главе Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, находится в компетенции органа местного самоуправления Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, главой Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, ведущим специалистом общего отдела Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района может быть дана рекомендация руководителям органов местного самоуправления Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района о проведении личного приема гражданина в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

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

3.2.8. Личный прием главой Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.2.9. Личный прием главой Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

Личный прием граждан Главой Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района осуществляется, как правило, обращениям, которые были рассмотрены ведущим специалистом общего отдела Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района

3.2.10. Личный прием граждан осуществляется главой

Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района с участием руководителей структурных подразделений администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.2.11. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, организует приемы главы Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района (в том числе выездные, в режимах видео-конференц-связи).

3.2.12. Карточки личного приема главой Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района оформляются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан в день проведения приема (приложение 6).

3.2.13. По окончании личного приема глава Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района 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 разъясняют, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

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

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

3.2.16. Поручения и (или) рекомендации главы Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

3.2.17. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в журнале (далее - учетная карточка личного приема) специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.

3.2.18. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки и гражданин согласен с дачей ему устного ответа в ходе личного приема, в карточке личного приема делается соответствующая отметка, а зарегистрированная карточка личного приема с резолюцией «разъяснено в ходе приема» списывается в дело.

3.2.19. Зарегистрированные карточки личного приема, содержащие поручения для структурных подразделений Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, а также рекомендации для органов местного самоуправления Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, на следующий день после регистрации направляются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, соответствующим структурным подразделениям администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, а также органам местного самоуправления Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района и их должностным лицам. Гражданин уведомляется о направлении его устного обращения на рассмотрение по компетенции в течение 7 дней со дня регистрации карточки личного приема работниками администрации Горькобалковского

сельского поселения Новопокровского района.

Оригиналы карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в общем отделе в течение пяти лет со дня регистрации.

3.2.20. В ходе личного приема граждан в праве оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ и Инструкцией.

3.2.21. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в ходе личного приема главой Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района возможно только при условии, если это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение, а также должностного лица, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

4. Порядок работы с сообщениями, поступившими на телефон «Горячей линии» в администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района

4.1. Работа с аудиосообщениями, поступающими на телефон «Горячей линии» в администрацию Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района (далее - телефон «Горячей линии»), осуществляется в соответствии с Инструкцией.

4.2. Телефон «Горячей линии» обеспечивает возможность устного обращения гражданина по телефонному номеру в администрацию Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района +7(86149)3-55-59.

4.3. Прием аудиосообщений осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, в соответствии с утвержденным режимом работы в администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района и служебным распорядком.

4.4. С целью контроля качества работы по приему и рассмотрению сообщений, поступивших на телефон «Горячей линии» в администрацию Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, проводится выборочная проверка объективности и достоверности рассмотрения обращений.

4.5. Прием и регистрация аудиосообщений осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

4.6. Работа с запросами, поступающими по компетенции в администрацию Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района через платформу обратной связи «ПОС», осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан в рамках компетенции.

4.7. Техническое обеспечение работы телефона «Горячей линии» осуществляется специалистом отдела учета и отчетности, ответственным за информационно-технологическое обеспечение администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района.

4.8. Прием аудиосообщений осуществляется в форме диалога специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан с заявителем.

4.9. Информация о персональных данных авторов аудиосообщений, поступивших на телефон «Горячей линии», хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

4.10. При обращении на телефон «Горячей линии», заявитель обязан сообщить:

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
почтовый адрес;
номер телефона;
суть предложения, заявления, жалобы.

4.11. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, осуществляющий прием звонков:

4.11.1. Уточняет суть вопроса и персональные данные обратившихся, включая номера телефонов заявителей.

4.11.2. Предоставляет адреса и телефоны органов местного самоуправления Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных организаций, на которых возложено осуществление публично значимых функций, в компетенцию которых входит решение поднимаемых заявителем вопросов.

4.11.3. При необходимости обеспечивает связь с органами местного самоуправления Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, их должностными лицами, в компетенцию которых входит решение поставленных заявителем вопросов, путем предоставления номера телефона соответствующего органа или соответствующего должностного лица.

4.11.4. Разъясняет порядок организации личного приема главой Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района.

4.11.5. Готовит проекты поручений по рассмотрению аудиосообщений для последующего направления в соответствии с компетенцией в структурные подразделения администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, органы местного самоуправления Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, в иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций.

4.12. Специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан оформляется регистрационная карточка аудиосообщения, содержащая фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя; номер телефона; содержание аудиосообщения.

4.13. В случае если решение поставленных в аудиосообщении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц, поручение направляется в соответствующие органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам электронной почтой.

4.14. На аудиосообщения, носящие справочный или консультационный характер, специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан самостоятельно даются разъяснения заявителю в устной форме, при этом регистрационная карточка такого аудиосообщения закрывается с отметкой

«разъяснено», проект поручения не составляется.

4.15. В случае если от одного заявителя поступило несколько аудиосообщений аналогичного содержания в пределах одного рабочего дня, составляется одно поручение. Если вновь поступившее от заявителя аудиосообщение содержит новые доводы и факты, оно направляется исполнителю с пометкой «в дополнение», срок его рассмотрения устанавливается соответственно сроку рассмотрения первого аудиосообщения, в случае если ответ на него не дан.

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

Не направляется на рассмотрение аудиосообщение в случаях, если: содержание аудиосообщения не позволяет установить суть сообщения; не сообщается фамилия, имя заявителя или почтовый адрес; в нем содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; о чем уведомляется заявитель в случае, если сообщение содержит почтовый адрес.

4.17. При условии всестороннего и объективного рассмотрения аудиосообщения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении аудиосообщения, списывает материалы «в дело», в противном случае - должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении аудиосообщения, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения.

4.18. Контроль за своевременностью исполнения поручений о рассмотрении аудиосообщений граждан осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

5.1. В администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя главы Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, осуществляется специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан.

5.2. Контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений осуществляется путем запроса у лиц, ответственных за рассмотрение обращений, документов и материалов о результатах рассмотрения обращений.

5.3. Все обращения, поступающие на имя главы Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, ставятся на «контроль».

5.4. Решение о постановке обращений на «контроль» принимается главой Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района.

5.5. На «контроль» ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан. Постановка

обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе структурных подразделений администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, органов местного самоуправления Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, получения материалов для обзоров обращений граждан, аналитических записок и информации, анализа принятых мер в случае повторных и многократных обращений.

5.6. Обращения, поступившие с контрольными поручениями Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, а также депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и сенаторов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарата Полномочного Представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, Губернатора Краснодарского края, первого заместителя и заместителей Губернатора Краснодарского края, ставятся на «контроль».

5.7. При осуществлении контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан проверяется срок рассмотрения обращений, сроки представления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений осуществляется ведущим специалистом общего отдела.

5.8. При осуществлении контроля за всесторонним рассмотрением обращений проверяется наличие необходимых реквизитов документа, анализируется содержание обращения в целях выявления причин нарушения прав, свобод и законных интересов гражданина и подготовки ответа на обращение на предмет: освещения всех вопросов, поставленных в обращении; раскрытия всех установленных обстоятельств; полноты принятых мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина; наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов граждан; наличия ссылок на конкретные нормы права.

5.9. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

- постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- снятие обращений с контроля.

5.10. Документы и материалы о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль, подлежат представлению структурными подразделениями администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района в общий отдел в течение 1 дня со дня исполнения.

5.11. В случае выявления несоответствия ответов на обращения, поступившие на имя главы Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, критериям, установленным пунктами 5.7, 5.8 Инструкции, главным специалистом общего отдела принимается решение о направлении в течение 10 дней со дня поступления ответа в общий отдел информации о выявленных нарушениях в адрес главы Горькобалковского

сельского поселения Новопокровского района, с просьбой принять исчерпывающие меры к устранению выявленных нарушений и недопущению их впредь, а также рассмотреть вопрос о привлечении к дисциплинарной ответственности виновных должностных лиц.

5.12. В случае установления недостоверности ответа обращение с проектом ответа направляется исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с поручением главы Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района в течение 10 дней со дня поступления ответа в общий отдел. В поручении могут устанавливаться методы рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

5.13. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя главы Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, с выходом (выездом) на место определяется поручением главы Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района.

5.14. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, положений законодательства о рассмотрении обращений граждан и Инструкции.

5.15. Граждане вправе направлять в администрацию Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также сообщения о нарушениях должностными лицами положений Инструкции, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ и Инструкцией.

6. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

6.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района осуществляют информирование заявителей о графике работы администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района; о справочных телефонах и почтовых адресах администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района и органов местного самоуправления Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района; об адресе официального сайта администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района в сети «Интернет», адресе электронной почты администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского 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 сетевых изданиях.

Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность предоставляемой информации и ясность ее

изложения.

6.2. Местонахождение администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района:

почтовый адрес: 353026, Краснодарский край, Новопокровский р-н, ул. Гаражная, д. 11.

Прием граждан в общем отделе администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района (Краснодарский край, Новопокровский р-н, с. Горькая Балка, ул. Гаражная, д.11) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00.

Телефон приемной главы Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района: +7(86149)3-53-76.

Телефон общего отдела администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района: +7(86149)3-55-59.

Официальный сайт администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района в сети «Интернет»: (www.gorkobalksp.ru).

6.3. Информирование граждан в администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района осуществляется при:

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

размещении информационных материалов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района;

на информационном стенде в здании администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровский район в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы приема граждан.

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

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист, ответственный за работу с обращениями граждан 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 специалист, ответственный за работу с обращениями граждан называет наименование структурного подразделения администрации, свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

6.4. На информационном стенде администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района размещаются следующие материалы: текст Инструкции; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района; графики приема граждан должностными

лицами администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.

7. Подготовка статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан

7.1. Целью подготовки статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан является изучение актуальных проблем граждан, проживающих на территории Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, получение объективной информации о деятельности органов местного самоуправления Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района по рассмотрению обращений граждан, а также разработка по результатам проведенной информационно-аналитической работы обоснованных предложений по повышению эффективности деятельности органов местного самоуправления Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, направленной на защиту законных интересов и прав граждан.

7.2. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, ежеквартально, не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, представляет статистические сведения о результатах рассмотрения обращений граждан, в том числе полученных от органов местного самоуправления Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района и муниципального образования Новопокровский район и представляет статистические данные и пояснительные записки к ним по итогам полугодия (до 5 июля) и года (до 5 января года, следующего за отчетным) в администрацию муниципального образования Новопокровский район.

7.3. При подготовке указанных сведений специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, осуществляет в том числе:

анализ поступивших письменных и устных обращений граждан; сбор и обобщение информации о количестве поступивших за отчетный период письменных и устных обращений граждан, соблюдении установленных действующим законодательством сроков рассмотрения обращений граждан, характере поставленных в обращениях граждан вопросов, а также о количестве повторных письменных обращений граждан;

сбор информации о количестве поступивших жалоб на действия (бездействие) органов местного самоуправления Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района, структурных подразделений администрации Горькобалковского сельского поселения Новопокровского района и их должностных лиц при рассмотрении обращений граждан.

Глава Горькобалковского сельского поселения
Новопокровского района



Е.В.Артев