



**АДМИНИСТРАЦИЯ ПРИВОЛЬНЕНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
КАНЕВСКОГО РАЙОНА**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 30.12.2015

№ 274

станция Привольная

**Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в
администрации Привольненского сельского поселения
Каневского района**

В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года N 1270-КЗ "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае" **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Привольненского сельского поселения Каневского района (прилагается).

2. Признать утратившими силу:

- постановление администрации Привольненского сельского поселения Каневского района от 17 марта 2010 года № 26 «Об утверждении административного регламента исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан в администрации Привольненского сельского поселения Каневского района»;

- постановление администрации Привольненского сельского поселения Каневского района от 21 апреля 2011 года № 49 «О внесении изменений в административный регламент исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан в администрации Привольненского сельского поселения Каневского района».

3. Общему отделу администрации Привольненского сельского поселения Каневского района разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Привольненского сельского поселения Каневского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального обнародования.

Глава Привольненского
сельского поселения
Каневского района

Ю.Г.Скороход

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
Привольненского сельского поселения
Каневского района
от 30.12.2015 № 274

ПОРЯДОК рассмотрения обращений граждан в администрации Привольненского сельского поселения Каневского района

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Привольненского сельского поселения (далее - Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации Привольненского сельского поселения с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края и органами местного самоуправления в муниципальном образовании Каневской район при организации рассмотрения обращений граждан.

Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Привольненского сельского поселения распространяется также на правоотношения, связанные с рассмотрением в администрации Привольненского сельского поселения 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 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральный закон от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных";

Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 года N 1270-КЗ "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае";

Устав Привольненского сельского поселения Каневского района.

1.3. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

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

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

2.1.1. Местонахождение администрации Привольненского сельского поселения (далее - администрация):

почтовый адрес: 353712, Российская Федерация, Краснодарский край, Каневской район, станица Привольная, ул.Кооперативная, 1.

Режим работы:

понедельник	8.00 - 16.12 (перерыв с 12.00 до 13.00)
вторник	8.00 - 16.12 (перерыв с 12.00 до 13.00)
среда	8.00 - 16.12 (перерыв с 12.00 до 13.00)
четверг	8.00 - 16.12 (перерыв с 12.00 до 13.00)
пятница	8.00 - 16.12 (перерыв с 12.00 до 13.00)
суббота - воскресенье	Выходные дни

Организацию Порядка рассмотрения обращений граждан и контроль за его соблюдением осуществляет непосредственно общий отдел администрации Привольненского сельского поселения (далее - общий отдел):

телефон начальника общего администрации Привольненского сельского поселения: 8 (861 64) 48-7-99.

Специалист общего отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, осуществляет прием граждан ежедневно, кроме выходных и праздничных дней:

понедельник	8.00 - 16.00 (перерыв с 12.00 до 13.00)
вторник	8.00 - 16.00 (перерыв с 12.00 до 13.00)

среда	8.00 - 16.00 (перерыв с 12.00 до 13.00)
четверг	8.00 - 16.00 (перерыв с 12.00 до 13.00)
пятница	8.00 - 14.00 (перерыв с 12.00 до 13.00)

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан:
8(861 64) 48-7-99

Адрес электронной почты администрации Привольненского сельского поселения: fu25.165@mail.ru.

Официальный сайт администрации Привольненского сельского поселения: <http://www.privoladm.ru/>.

2.1.2. Информирование заявителей.

Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Специалист общего отдела, ответственный за организацию работы с обращениями граждан, осуществляет информирование заявителей: о местонахождении и графике работы администрации Привольненского сельского поселения; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети Интернет, адресе электронной почты администрации; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

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

2.1.3. Информирование заявителей в администрации осуществляется при:

- непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в администрацию Привольненского сельского поселения;

- размещении информационных материалов в сети Интернет на официальном сайте администрации Привольненского сельского поселения средствах массовой информации.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется непосредственно в общем отделе, в том числе с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования; посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети Интернет, адресах электронной почты, режиме работы администрации, графиков личного приема граждан на официальном сайте администрации Привольненского сельского поселения в сети Интернет, на информационных стендах в холле администрации Привольненского сельского поселения, в средствах массовой информации.

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.

2.1.5. Требования к оформлению информационных стендов.

На информационном стенде в администрации Привольненского сельского поселения размещаются следующие материалы: текст Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан; почтовый адрес, адрес электронной почты, график приема граждан должностными лицами.

2.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.3. Общие требования к оформлению обращений.

Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать: наименование органа местного самоуправления, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

фамилия, 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 в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.4. Сроки рассмотрения обращений.

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

2.4.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки,

рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней.

2.4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственные органы, органы местного самоуправления глава Привольненского сельского поселения, 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 главе Привольненского сельского поселения.

В случае принятия главой Привольненского сельского поселения решения о продлении срока рассмотрения заявителю направляется уведомление.

2.4.4. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.4.5. 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 глава Привольненского сельского поселения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином (приложение № 4) по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в администрацию Привольненского сельского поселения Каневского района. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления в администрацию Привольненского сельского поселения Каневского района письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте администрации Привольненского сельского поселения Каневского 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.

2.4.6. По направленному администрацией Привольненского сельского поселения в установленном порядке запросу срок предоставления исполнителем документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, не должен превышать 15 дней, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен

особый порядок предоставления. Продление указанного 15-дневного срока не предусмотрено.

2.4.7. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.4.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан в администрации осуществляется начальником общего отдела, ответственным за работу с обращениями граждан.

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

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

3.1.1. Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан - поступление в администрацию письменного обращения (в том числе в электронной форме).

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

В случае направления обращения в электронной форме на адрес электронной почты администрации: fu25.165@mail.ru, на официальный сайт администрации: <http://www.privoladm.ru/> обращение заполняется в специальной электронной форме.

3.1.3. Обращения на имя главы Привольненского сельского поселения, его заместителя, поступающие в администрацию по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи передаются начальнику общего отдела в день поступления. В администрации корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Специалист общего отдела при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем начальнику общего отдела. Начальник общего отдела - дежурному полиции в ОМВД России по Каневскому району.

Проверенная сотрудниками правоохранительных органов корреспонденция передается в общий отдел администрации.

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 начальником общего отдела, ответственным за работу с обращениями граждан регистрируются в общем отделе администрации.

3.1.7. Обращения с пометкой "лично" не вскрываются и передаются адресату. В случае если обращение, поступившее с пометкой "лично" не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации.

3.1.8. Для приема обращений в форме электронных сообщений (интернет-обращений), направленных через официальный интернет-сайт администрации, применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

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

3.1.10. Письменные обращения на имя главы Привольненского сельского поселения (далее - глава) и его заместителя, доставленные в администрацию автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются начальником общего отдела, ответственным за работу с обращениями граждан.

На копии обращения проставляется штамп о поступлении обращения в администрацию с указаниями даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона.

3.2. Регистрация обращений

3.2.1. Все поступающие в администрацию письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу.

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

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

3.2.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

3.2.4. Учет обращений производится по фамилии получателя.

3.2.5. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в журнал учета вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской "и другие". Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и

учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте.

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

3.2.7. Если заявитель не указал своей фамилии, то в журнал учета вносится запись "без подписи".

3.2.8. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

3.3. Направление обращений на рассмотрение

3.3.1. Основание для начала процедуры - регистрация письменного обращения в журнале.

3.3.2. Специалист общего отдела, рассматривающий почту, в день регистрации представляет обращение главе для принятия решения о ходе рассмотрения. Затем обращение направляется на исполнение специалистам администрации Привольненского сельского поселения с резолюцией и подписью главы Привольненского сельского поселения.

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.

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

3.3.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации 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 п. 3.3.10 настоящего Порядка.

Уведомление о переадресации обращений подписывается главой Привольненского сельского поселения.

3.3.4.1. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина,

направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.3.5. Уведомления авторам обращений направляются специалистом общего отдела, ответственным за работу с обращениями, в конвертах посредством почтовой связи.

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

3.3.7. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю. Исполнитель, у которого находится оригинал обращения, возвращает его специалисту общего отдела, ответственному за работу с обращениями.

3.3.8. В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в пятидневный срок возвращает его специалисту общего отдела, ответственному за работу с обращениями, с мотивированной служебной запиской на имя главы, давшего поручение. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя специалиста общего отдела, ответственного за работу с обращениями.

3.3.9. В отраслевых отделах администрации непосредственные исполнители определяются начальниками отделов.

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

3.3.10. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

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

3.4. Рассмотрение обращений

3.4.1. Основание для начала рассмотрения - получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения.

3.4.2. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении первым, им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю. Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

3.4.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

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

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

3.4.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Повторные обращения могут ставиться на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также неоднократные по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

3.4.5. Письма с просьбами о личном приеме главой Привольненского сельского поселения либо его заместителем рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами администрации Привольненского сельского поселения.

3.4.6. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных

объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

3.4.7. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку "лично", рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящим Порядком.

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

3.5. Ответы на обращения

3.5.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

3.5.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

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

3.5.4. 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.

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой Привольненского сельского поселения.

3.5.5. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

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

3.5.7. Оригиналы документов возвращаются начальником общего отдела, ответственным за работу с обращениями, автору обращения путем личного вручения или посредством почтовой связи.

3.5.8. Ответы заявителям подписываются главой Привольненского сельского поселения.

3.5.9. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено ("Ивановой В.И. - для сообщения всем заявителям", или "Ивановой В.И. - для информирования заинтересованных лиц", или "Ивановой В.И. и другим"). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам.

3.5.10. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, адрес электронной

почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.5.11. 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.

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

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

3.5.14. В случае отсутствия главы Привольненского сельского поселения, давшего поручение по рассмотрению обращения, ответ подписывается исполняющим обязанности главы Привольненского сельского поселения.

3.5.15. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Привольненского сельского поселения в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию Привольненского сельского поселения в письменной форме. Кроме того, на поступившее в администрацию Привольненского сельского поселения обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте администрации Привольненского сельского поселения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

3.5.16. В журнале учета рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан делается запись о выполнении поручения по рассмотрению обращения (номер и дата отправляемого ответа, результат рассмотрения; примечания о взятии на дополнительный контроль или контроль до полного исполнения по обращению).

3.5.17. Регистрация и отправка ответа заявителю осуществляется специалистом общего отдела, ответственным за работу с обращениями граждан.

3.5.18. Срок регистрации и отправка ответа не должен превышать одного дня со дня его подписания.

3.6. Организация рассмотрения обращений, поступивших по телефону в администрацию Привольненского сельского поселения

3.6.1. Основание для начала процедуры - поступление звонка на телефон администрации Привольненского сельского поселения.

3.6.2. Устные обращения, поступающие на телефон администрации Привольненского сельского поселения, принимаются специалистом общего отдела Привольненского сельского поселения.

3.6.3. Организация учета и обеспечение своевременного рассмотрения обращений граждан, поступивших по телефону в администрацию Привольненского сельского поселения, осуществляется специалистом общего отдела, ответственным за работу с обращениями граждан.

3.6.4. Телефонные звонки граждан по телефону ежедневно с 8.00 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней по телефону 48-7-99 и регистрируются в день поступления в журнале учета телефонных обращений граждан.

3.6.5. При обращении на телефон администрации Привольненского сельского поселения, заявитель должен сообщить: фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, номер телефона и суть проблемы. В случае отсутствия реквизитов обращение не направляется на рассмотрение.

3.6.6. В случае если изложенные в обращении обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно, должностным лицом, осуществляющим прием звонков, по существу поставленных вопросов.

3.6.7. Если решение вопросов, поставленных в обращении, требует проверки и принятия мер, то на обращение оформляется учетная карточка (приложение № 5).

3.6.8. Если в процессе общения с заявителем по телефону выяснится, что устного обращения недостаточно и для разрешения его вопроса требуется изучение дополнительных материалов или документов, заявителю предлагается изложить свои доводы в письменном обращении с учетом требований, предъявляемых действующим законодательством и Порядком к письменным обращениям, и направить в администрацию Привольненского сельского поселения.

3.6.9. После подписания учетной карточки главой Привольненского сельского поселения, поручение передается начальником общего отдела, ответственным за работу с обращениями граждан, исполнителю на рассмотрение.

3.6.10. В случае если решение поставленных в устном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц копии поручений устного обращения направляются в соответствующие органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам факсимильной связью, электронной почтой или путем передачи через общий отдел администрации Привольненского сельского поселения.

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

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

3.6.12. Поручение по рассмотрению устного обращения, возвращенное общим отделом как направленное не по компетенции, передается для организации работы в соответствии с подпунктом 3.3.2 Порядка.

3.6.13. Направление устного обращения, поступившего по телефону в администрацию Привольненского сельского поселения, на рассмотрение осуществляется в соответствии с подпунктами 3.3.7, 3.3.9, 3.3.10 Порядка.

3.6.14. Порядок рассмотрения устных обращений, поступивших по телефону в администрацию Привольненского сельского поселения, аналогичен письменным.

3.6.15. Подготовка ответов на поручения, поступившие по телефону, и передача материалов рассмотрения на архивное хранение осуществляется общим отделом в соответствии с подпунктами 3.5.1 - 3.5.16, 3.8 Порядка.

3.7. Организация личного приема граждан в общем отделе администрации Привольненского сельского поселения

3.7.1. Основание для начала процедуры - обращение гражданина в общий отдел администрации Привольненского сельского поселения.

3.7.2. Ежедневный прием граждан в общем отделе осуществляется с понедельника по четверг с 8 ч. 00 мин. до 16 ч. 00 мин. и в пятницу с 8 ч. 00 мин. до 14 ч. 00 мин. (кроме выходных и праздничных дней), перерыв с 12 ч. 00 мин. до 13 ч. 00 мин. Прием граждан ведет специалист общего отдела, ответственный за работу с обращениями граждан.

3.7.3. Помещения, выделенные для приема граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03".

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

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

3.7.6. Места для проведения личного приема граждан оборудуются системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой охраны, питьевой водой.

3.7.7. Организацию личного приема граждан в администрации Привольненского сельского поселения осуществляет общий отдел.

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

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

3.7.10. Учет граждан, обратившихся в администрацию Привольненского сельского поселения, ведется в журнале регистрации обращений граждан.

3.7.11. Специалист общего отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, обязан дать заявителю разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов в общий отдел может быть приглашен специалист соответствующего отраслевого отдела администрации Привольненского сельского поселения.

3.7.12. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение, которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с подразделами 3.1 - 3.5 Порядка.

3.7.13. Личный прием граждан осуществляется главой Привольненского сельского поселения, его заместителем и уполномоченными ими лицами по вопросам, отнесенным к их ведению, а также руководителями отраслевых отделов администрации Привольненского сельского поселения при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции.

3.7.14. График приема граждан должностными лицами администрации Привольненского сельского поселения ежегодно утверждается главой Привольненского сельского поселения и размещается на информационном стенде в холле администрации и на официальном сайте Привольненского сельского поселения.

3.7.15. Организацию личного приема граждан главой Привольненского сельского поселения осуществляет общий отдел администрации. Прием граждан глава Привольненского сельского поселения ведет в своем служебном кабинете.

3.7.16. Личный прием граждан заместителем главы Привольненского сельского поселения, руководителями отраслевых отделов администрации Привольненского сельского поселения проводится в служебных кабинетах.

3.7.17. Специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, на личный прием к главе Привольненского сельского поселения оформляется регистрационно-контрольная карточка личного приема на каждого заявителя (приложение № 6).

3.7.18. Личный прием граждан осуществляется главой, его заместителем и уполномоченными ими лицами по вопросам, отнесенным к их ведению, а также руководителями отделов администрации Привольненского сельского поселения при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции.

3.7.19. К личным приемам главы Привольненского сельского поселения, специалист общего отдела, ответственный за работу с обращениями граждан,

при необходимости приглашает для участия в приеме заместителя главы, руководителей отделов администрации Привольненского сельского поселения.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.7.20. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение, по существу.

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

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

3.7.23. Регистрационно-контрольная карточка личного приема (при наличии с приложениями к ней) специалистом общего отдела на следующий день после приема направляется на исполнение, при необходимости оперативного разрешения вопросов заявителя - по факсимильной связи.

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

3.8. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

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

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

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

4.1.1. В администрации Привольненского сельского поселения контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на

имя главы Привольненского сельского поселения и его заместителя, осуществляется начальником общего отдела.

4.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль; сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие обращений с контроля.

4.2.1. Решение о постановке обращения на контроль в администрации принимается главой Привольненского сельского поселения.

4.2.2. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, должностных лиц, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (неоднократных) обращений.

4.2.3. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений по обращениям, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Российской Федерации, администрации Краснодарского края, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края, с просьбой о предоставлении им результатов рассмотрения.

4.2.4. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации, осуществляется начальником общего отдела.

4.3. Ответственность должностного лица общего отдела, ответственного за работу с обращениями граждан, закрепляется в должностной инструкции. Должностные лица несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящегося у них на рассмотрении обращений и документов.

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

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

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

4.3.3. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает проверки результатов рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место, опрос заявителей по телефону.

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

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

4.3.6. Решение о проведении внеплановой проверки принимается главой Привольненского сельского поселения на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

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

4.3.8. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений должностными лицами в отраслевых отделах администрации Привольненского сельского поселения, осуществляется их руководителями.

4.3.9. Текущий контроль осуществляется путем проведения начальником общего отдела, проверок соблюдения и исполнения специалистами нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

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

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

5.1. Заявители имеют право обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. В случае досудебного (внесудебного) обжалования заявитель может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии администрации, должностного лица администрации, муниципального служащего, а также о нарушении Порядка рассмотрения обращений граждан, некорректном поведении или нарушении служебной этики главе Привольненского сельского поселения.

5.3. Несогласие заявителя с решением или действиями (бездействием) администрации или должностного лица администрации, муниципального служащего при рассмотрении его обращения является основанием для начала досудебного обжалования решения и действия (бездействия) администрации, должностного лица администрации, рассматривающего обращение.

5.4. Жалоба на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) администрации, должностного лица администрации в связи с

рассмотрением обращения рассматривается в соответствии с законодательством и настоящим Порядком рассмотрения обращений граждан.

5.5. По результатам рассмотрения жалобы администрация принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных администрацией опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления документов, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Специалист I категории администрации
Привольненского сельского поселения
Каневского района

Я.Г.Гуденко

Приложение № 1
к Порядку
рассмотрения обращений граждан
в администрации Привольненского
сельского поселения Каневского района

АКТ № _____

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

от " ____ " _____ 20__ г.

Комиссия в составе

_____ (фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:
_____ в администрацию Привольненского сельского
поселения
(число, месяц, год)
поступила корреспонденция, с уведомлением за № _____ от гражданина
_____, проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного
вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:	(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	Инициалы, фамилия

Приложение № 2
к Порядку
рассмотрения обращений граждан
в администрации Привольненского
сельского поселения Каневского района

АКТ № _____

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

от " ____ " _____ 20__ г.

Комиссия в составе

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем: _____
(число, месяц, год)

в администрацию Привольненского сельского поселения поступила
корреспонденция, с уведомлением за № _____ от гражданина
_____, проживающего по адресу: _____.

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

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:	(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	Инициалы, фамилия

Приложение № 3
к Порядку
рассмотрения обращений граждан
в администрации Привольненского
сельского поселения Каневского района

АКТ № _____

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

от " ____ " _____ 20__ г.

Комиссия в составе

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:
_____ в администрацию Привольненского сельского
поселения
(число, месяц, год)
поступила корреспонденция, с уведомлением за N _____ от
гражданина _____, проживающего по адресу: _____.
При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:	(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
	(подпись, дата)	Инициалы, фамилия

Приложение № 4
к Порядку
рассмотрения обращений граждан
в администрации Привольненского
сельского поселения Каневского района

Главе Привольненского
сельского поселения
Каневского района

(инициалы, фамилия)

О прекращении переписки

На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с

(Ф.И.О. заявителя)

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

1. (дата, номер)
2. (дата, номер)
3. (дата, номер)

давались подробные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на _____ л. в _____ экз.

Должность

(подпись)

Инициалы, фамилия

Приложение № 5
к Порядку
рассмотрения обращений граждан
в администрации Привольненского
сельского поселения Каневского района

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА

Дата приема: " ____ " _____ г.

(фамилия, имя, отчество посетителя)

Адрес, телефон _____

Место работы _____

Поступило по телефону в администрацию Привольненского сельского поселения

Содержание вопроса: _____

Исполнитель: _____

Резолюция: _____

Автор резолюции _____
(подпись) (инициалы, фамилия)

Срок исполнения _____

(оборотная сторона РКК)

Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Примечания

Когда фактически рассмотрено _____

Содержание (результат рассмотрения) _____

Дата снятия с контроля _____

Приложение № 6
к Порядку
рассмотрения обращений граждан
в администрации Привольненского
сельского поселения Каневского района

**РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ
КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА**

№.....от.....20___ г.

Ф.И.О. посетителя.....

Адрес, телефон.....

Дата приема.....

Содержание вопроса.....

Исполнитель.....

Резолюция.....

Срок исполнения.....

Автор резолюции.....(подпись).....

(оборотная сторона РКК)

Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Примечания

Когда фактически рассмотрено.....

Содержание (результат рассмотрения).....

.....

.....

Снял с контроля.....(подпись).....