Проект

|  |
| --- |
|  |

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

В целях реализации Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=4A61E4F5E0FABDB9BBA22FDC1DAB7DDF4100B5F20B44D8ABFBD314F2FEn2x2F) от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае»,

п о с т а н о в л я ю:

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

2. Признать утратившими силу:

- постановление администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района от 20 июня 2013 года№ 67 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района»;

постановления администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района от 05 октября 2015 год № 91, от 18 апреля 2016 года № 52, от 05 июня 2017 года № 40 «О внесении изменений в постановление администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района от 06 июня 2017 года № 40 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района».

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на специалиста 1 категории администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района О.В. Хренова.

4.Постановление вступает в силу со дня его официального подписания.

Глава Бесскорбненского сельского

поселения Новокубанского района С.А.Майковский

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Бесскорбненского сельского поселения

Новокубанского района

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ года № \_\_\_\_\_\_\_\_\_

ПОРЯДОК

**работы с обращениями граждан в администрации Бесскорбненского**

**сельского поселения Новокубанского района**

ст. Бесскорбная

2018

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование раздела | стр. |
| 1. | [ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ](#sub_ОБЩИЕположенияРАЗДЕЛ1) | 4 |
| 2. | [ПОРЯДОК РАБОТЫ С ПИСЬМЕННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ](#sub_ПОРЯДОКРАБОТЫСПИСЬМЕННЫМИОБРАЩЕНИЯМИ) | 5 |
| 2.1. | Общие требования к оформлению обращений | 5 |
| 2.2. | [Прием и первичная обработка письменных обращений граждан](#sub_приемипервичнаяобработкаписьменных) | 6 |
| 2.3. | [Регистрация обращений](#sub_регистрацияобращений) | 8 |
| 2.4. |  | 10 |
| 2.5. |  | 11 |
| 2.6. | [Рассмотрение обращений](#sub_рассмотрениеобращений) | 15 |
| 2.7. | [Ответы на обращения](#sub_ответынаобращения) | 18 |
| 3 | [ПОРЯДОК РАБОТЫ С УСТНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ](#порядокработысустнымиобращениямираздел3) | 21 |
| 3.1. | [Организация личного приема граждан в администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского район](#sub_орагнизацияличногоприема)а | 21 |
| 3.2. | [Организация личных приемов граждан главой Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района](#sub_организацияличногоприемаглавой) | 23 |
| 3.3. | [Организация участия в проведении приемов граждан должностными лицами по поручению федеральных и региональных органов исполнительной власти (в том числе в режиме видео-конференц-связи).](#sub_участиевприемахрегиональных) | 25 |
| 4. | [Порядок работы с аудио обращениями, поступающими по телефону «Горячей линии» администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района](#sub_ПОРЯДОКРАБОТЫСАУДИООБРАЩЕНИЯМИ4разде) | 27 |
| 5. | [Порядок и формы контроля за](#sub_ПОРЯДОКИФОРМЫКОНТРОЛЯраздел5) рассмотрением обращений | 29 |
| 6. | [Информирование о](#sub_ИНФОРМИРОВАНИЕоПорядкеРАЗДЕЛ6) порядке рассмотрения обращений | 32 |
|  | [Приложения](#_к_Порядку_работы) | 35 |

**ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЛОЖЕНИЙ:**

Приложение [№  1: форма Акта об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением, в письмах с объявленной ценностью](#_к_Порядку_работы).

Приложение [№  2: форма Акта о недостаче документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением, в письмах с объявленной ценностью.](#_к_Порядку_работы_1)

Приложение [№  3: форма Акта о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью.](#_к_Порядку_работы_2)

Приложение [№  4: форма расписки о приеме письменного обращения](#_к_Порядку_работы_3).

Приложение [№ 5: форма уведомления о прекращении переписки.](#_к_Порядку_работы_4)

Приложение [№  6: форма карточки личного приема.](#_к_Порядку_работы_5)

**1.** **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района (далее - Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий должностных лиц при рассмотрении письменных (в том числе в форме электронного документа) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района (далее - администрация) с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края и исполнительно-распорядительными органами местного самоуправления муниципальных образований Новокубанского района, Краснодарского края при организации рассмотрения обращений граждан.

1.2. Настоящий Порядок рассмотрения обращений в администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением указанным органом, должностными лицами обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами, распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом (далее - обращения).

1.3. Полномочия по организации исполнения в администрации настоящего Порядка, контролю за соблюдением положений должностными лицами администрации настоящего Порядка возлагается на специалиста, ответственного за работу с обращениями граждан администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района (далее – ответственный специалист). Контроль за организацией работы ответственного специалиста осуществляет глава Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района.

1.4. Работа с обращениями, поступающими на имя главы Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района, осуществляется ответственным специалистом за работу с обращениями граждан. Прием, обработка и исполнение обращений осуществляется аналогично порядку работы администрации в соответствии с настоящим Порядком.

**2. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ПИСЬМЕННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ**

* 1. **Общие требования к оформлению обращений**

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

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

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

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

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись заявителя;

дату написания.

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

2.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи, а также путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений в электронной форме на официальном сайта администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района <http://adminbesskorb.ru>., Портале исполнительных органов власти Краснодарского края: [www.krasnodar.ru](http://www.krasnodar.ru), в сети «Интернет».

2.1.3. Обращение, поступившее в администрацию Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=103155;fld=134) от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящим Порядком, с соблюдением требований Российского Законодательства о персональных данных.

В обращении заявитель, в обязательном порядке, указывает:

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

адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

излагает суть предложения, заявления или жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Обращения граждан с сопроводительными документами федеральных органов власти могут быть доставлены по почте, телеграфу, через Управление специальной связи, а также в электронном виде с использованием системы межведомственного электронного документооборота (далее – МЭДО).

* 1. **Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**

2.2.1. Обращения на имя главы Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района, поступающие в администрацию Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района по почте, в том числе электронной, фельдъегерской связью, передаются ответственному специалисту на регистрацию в день поступления.

2.2.2. Ответственным специалистом администрации корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Специалист, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления и другое) сообщает о нем непосредственно главе Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района, глава - дежурному ОМВД России по Новокубанскому району.

Проверенная сотрудниками правоохранительных органов корреспонденция передается в администрацию.

2.2.3. 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](#_Приложение_№__1)). Также составляется акт ([приложение № 3](#_Приложение_№__2)) на письмо, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

2.2.4. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается бланк с текстом «письменного обращения к адресату нет», в случае отсутствия текста обращения заявителю, ответственным специалистом направляется уведомление (при наличии адреса) о невозможности рассмотрения обращения по существу.

Срок хранения документов по обращениям (в том числе конвертов) составляет 5 лет. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Государственной архивной службой России.

2.2.5. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей) и письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются в общественной приемной, а передаются в общий отдел для последующей регистрации в установленном порядке.

Запросы должностных лиц, связанные с рассмотрением обращений: (переписка), письма, поступающие в результате ответов на запросы по рассмотрению обращений, регистрируются специалистом администрации и приобщаются к делу соответствующего обращения.

2.2.6. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке работником обрабатывающим корреспонденцию.

2.2.7. Письменные обращения на имя главы Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района, доставленные в администрацию автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются ответственным специалистом. На копии обращения проставляется штамп - уведомление о поступлении обращения в администрацию Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района с указаниями даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона, инициалов и подписи лица принявшего обращения, или, при отсутствии копии, выдается расписка установленной формы, с указанием даты приема обращения, количества листов и телефона для справок, инициалов лица принявшего обращение ([приложение  №  4](#_Приложение_№_)).

2.2.8. Для приема обращений в форме электронных сообщений (интернет - обращений), направляемых через официальный интернет-сайт администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района и Портал исполнительных органов государственной власти Краснодарского края применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Данные интернет - обращения автоматически экспортируются в единой системе электронного документооборота администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района (далее ЕСЭД) и в МЭДО. В случае направления обращения в адрес администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района на официальный сайт администрации, в день обработки входящей корреспонденции заявитель информируется через специальные формы о получении обращения администрацией.

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

2.2.9. Обращения, поступившие из федеральных, региональных органов власти по электронной системе МЭДО автоматически экспортируются в ЕСЭД.

**2.3.** **Регистрация обращений**

2.3.1. Обращения, поступающие на имя главы Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района, регистрируются в приемной ответственными за работу с обращениями.

2.3.2. Все поступающие в администрацию Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района, письменные обращения граждан и обращения, поступившие в форме электронного документа, в том числе жалобы на решение руководителя органа, предоставляющего государственную муниципальную услугу, подлежащих регистрации в администрацию Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района, не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления, регистрируются в единой системе электронного документооборота обеспечивающей взаимодействие с единой сетью по работе с обращениями граждан государственных органов и органов местного самоуправления (далее – единая сеть ЕС ОГ) на базе единых форматов обмена данными не позднее следующего рабочего дня, со дня их поступления.

2.3.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

2.3.4. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документов к нему), на свободном от текста месте размещается регистрационный штрих-код, содержащий соответствующие реквизиты документа.

2.3.5. В электронную учетную карточку вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если в электронном обращении почтовый адрес отсутствует, указан только электронный адрес заявителя, и из содержания обращения невозможно определить место проживания заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;

социальное положение и льготная категория (в случае наличия, с согласия заявителя);

пол, возрастная категория;

форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет, телефонная связь);

вид обращения (жалоба, предложение, заявление, запрос, благодарность и другое);

количество листов и приложений (если имеются);

указывается отправитель, направивший обращение, а также дата;

исходящий номер сопроводительного письма;

вид контроля (особый контроль, запрос, дополнительный контроль);

признак обращения (первичное, повторное, многократное);

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

шифр, код тематики обращения согласно действующему общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан;

количество листов с приложениями (если имеются);

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

должностное лицо администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

инициалы должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения;

в поле ответственного исполнителя проставляется пометка «свод»;

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

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

В учетной карточке проставляется отметка «коллективное», материалы по рассмотрению коллективных обращений выделяются в отдельное номенклатурное дело.

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

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

2.3.9. Оригиналы обращения с регистрационным штампом администрации 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. Если приложения имеют отношения к рассматриваемому вопросу и его решение и рассмотрение невозможно без предоставленных приложений, при возврате их заявителю в порядке, предусмотренном настоящим подпунктом, специалист общественной приемной, с согласия заявителя, оставляет в деле их копии.

* 1. **Сроки рассмотрения обращений**

2.4.1. Все виды обращений, поступившие в администрацию Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в администрации до даты направления ответа заявителю. Должностное лицо, на имя которого получено обращение, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

2.4.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней.

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

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

В случае принятия руководителем либо уполномоченным на то лицом решения о продлении срока рассмотрения заявителю, непосредственным исполнителем, на основании резолюции в вышеуказанной служебной записке, направляется соответствующее уведомление.

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

2.4.5. Обращение от одного и того же заявителя, направленное в дополнение к ранее направленному в администрацию, являющееся копией или дубликатом первого обращения, срок рассмотрения которого не истек, рассматривается в срок, не превышающий ранее установленный для первого обращения.

2.4.6. 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.

2.4.7. Лица, виновные в нарушении сроков рассмотрения обращения, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

2.4.8. Ответственным специалистом по работе с обращениями граждан, в пределах своей компетенции, осуществляется контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, по которым администрацией запрашиваются результаты рассмотрения. Анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

* 1. **Направление обращений на рассмотрение**

2.5.1. Ответственный специалист администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района, рассматривающий почту, в день регистрации обращения вносят предложения руководству:

о представлении обращения с проектом резолюции главы Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района, на имя которого получено обращение, для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения, глава Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района, определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления в администрацию Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района, информации о результатах его рассмотрения;

о направлении обращения на исполнение по компетенции ответственному специалисту, организации, в иные органы, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом в соответствии с подпунктом 2.5.3 настоящего Порядка.

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

2.5.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района, в течение 7 дней со дня регистрации (получения) направляются, ответственным специалистом администрации, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений, уведомления подготавливаются:

ответственным специалистом администрации (если обращение направлено ошибочно, иному должностному лицу, иному адресу). Уведомления о переадресации обращений подписываются главой Бесскорбненского сельского поселения или заместителем главы Бесскорбненского сельского поселения;

исполнителями, по согласованию с руководством о компетенции вопросов, на рассмотрение в соответствующий орган, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов. Уведомления о переадресации обращения подписываются должностным лицом, на имя которого поступило обращение.

2.5.4. Письменное обращение, поступившее в администрацию и содержащее информацию о фактах возможных нарушений [законодательства](garantF1://84755.3) Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в Главное управление МВД России по Краснодарскому краю, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в [части 4 статьи 11](garantF1://12046661.1104) Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Уведомления о переадресации обращения готовятся ответственным специалистом и подписываются главой Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района.

2.5.5. 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.

2.5.6. 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 (если установлен более ранний срок – в день получения на исполнение), направляется, ответственным исполнителем администрации по рассмотрению обращения, определенном резолюцией должностного лица, в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам органов, осуществляющих публично значимые функции, с сопроводительным письмом, подписанным должностным лицом которому поручена организация рассмотрения обращения, с сопроводительным письмом, подписанным должностным лицом на имя которого получено обращение, через приемную. Организациям, взаимодействующим с ЕСЭД администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района.

2.5.7. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то свод обращения направляется первому исполнителю, если иное не определено резолюцией должностного лица.

2.5.8. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем, ответственным специалистом, в течение 7 (семь) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.5.8.1. 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.

2.5.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд. В случае обжалования решений и действий (бездействия) органов местного самоуправления муниципальных образований Новокубанского района, обращение направляется в орган исполнительной власти Краснодарского края, курирующий сферу, к которой относится поднимаемый автором вопрос, для необходимых разъяснений о порядке обжалования.

2.5.10. Жалобы, адресованные должностным лицам администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района, на правоохранительные и судебные органы, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, направляются ответственным специалистом в управление региональной безопасности администрации Краснодарского края.

2.5.11. Жалобы, адресованные главе Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района, с указанием фактов нарушения требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими муниципальные должности; должности муниципальных служащих замещающие отдельные должности на основании трудового договора в организациях, созданных для выполнения задач, поставленных перед органами местного самоуправления; в том числе поступившим по телефону «горячей линии» для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам коррупции в администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района, направляются главе Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района, для последующего решения о направлении обращения в комиссию по соблюдению требований к служебному поведению муниципальных служащих и урегулированию конфликта интересов и, в целях осуществления работ по профилактике правонарушений в администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района, направляются для принятия решений в контролирующие и правоохранительные органы.

2.5.12. Жалобы на решения и действия (бездействия) руководителя органа предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, в день регистрации в администрации, направляются и рассматриваются, в соответствии со [статьей 11.2](garantF1://12077515.1102) Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в порядке установленном соответствующими регламентами предоставления муниципальных (государственных) услуг уполномоченными администрацией Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района.

2.5.13. Обращения с подписанными поручениями (резолюция) по их рассмотрению передаются в приемную.

Обращения, направляемые на рассмотрение, ответственным специалистом приемной, принимаются исполнителями в работу в день передачи.

Оригиналы обращений исполнителям не выдаются из приемной, формируются в дело ответственным специалистом, исполнители получают обращения и соответствующие резолюции.

2.5.14. В случае если обращение направлено не по компетенции должностного лица, исполнитель, в пятидневный срок (если установлен срок исполнения менее 30 дней – в день получения обращения на исполнение), представляет в приемную администрации мотивированную служебную записку на имя руководителя давшего поручение, с его резолюцией. В записке указывается орган или должностное лицо администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов и соответствующая резолюция руководителя. На основании резолюции руководителя выдавшего поручение по рассмотрению обращения не по компетенции, о перенаправлении поручения по рассмотрению обращения иным должностным лицам, ответственным специалистом проводится переадресация исполнения.

Не допускается перенаправление обращения в администрации от одного исполнителя к другому, минуя общественную приемную.

2.5.15. Письменное обращение, как направленное не по компетенции, передается на исполнение, с поступившей зарегистрированной служебной запиской, ответственным специалистом приемной в ЕСЭД, согласно резолюции должностного лица на чье имя было получено обращение для организации работы с ним в соответствии с настоящим Порядком. Заявитель уведомляется о переадресации и новой дате направления обращения ответственным специалистом приемной.

2.5.16. Уведомления авторам обращений, подписанные главой Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района, передаются для конвертирования и отправки в приемную администрации по реестру (журнал отправки обращений). Журнал хранится в приемной администрации.

2.5.17. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, специалистом приемной администрации автоматически с использованием технических возможностей ЕС ОГ.

Реестры отправленных уведомлений хранятся вместе с обращением, в приемной администрации.

2.5.17. Уведомления авторам обращений, поступившим по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, специалистом приемной администрации, с использованием технических возможностей ЕСЭД и /или СЭД «Обращения граждан».

2.5.18. Специалистом приемной обеспечивается отправка электронных обращений, направленных на рассмотрение в органы исполнительной власти Краснодарского края и органы местного самоуправления муниципальных образований Новокубанского района, с целью дальнейшей загрузки в используемые указанными органами системы электронного документооборота.

* 1. **Рассмотрение обращений**

2.6.1. Порядок и сроки рассмотрения обращений едины для всех видов обращений (заявлений, жалоб, предложений).

2.6.2. В администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района, непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются главой. Поручение главы должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись главы.

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

2.6.3. При рассмотрении обращения, в случае необходимости, в установленном законодательством порядке, исполнителями:

запрашиваются дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращения:

организуются встречи с заявителем (-ями) для уточнения сути обращения (актируется);

создается комиссия для проверки фактов, изложенных в обращении фиксируются (актируются) выводы комиссии (с выездом на место и участием заявителя, коллегиально с участием представителей организаций, иных органов, с использованием средств фото- и видеофиксации).

2.6.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же заявителя 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 (в ЕСЭД ответственным специалистом приемной, при регистрации обращения, электронный файл приобщается к предыдущим обращениям). Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными, сроком рассмотрения такого письма считается срок первого обращения.

Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

2.6.5. Письма содержащие просьбы о личном приеме главой Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района рассматриваются как обычные обращения по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. Заявитель уведомляется ответственным специалистом приемной, о переадресации обращения на рассмотрение по компетенции, в соответствии с содержанием вопроса изложенного в обращении, и разъяснениями о порядке организации личного приема граждан должностными лицами администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района.

Если в обращении не указана проблема, ответственным специалистом приемной, направляется заявителю информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

2.6.6. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку «лично», рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящим Порядком.

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

2.6.8. В случае если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу.

Исполнителем подготавливается уведомление должностному лицу на имя которого получено обращение о прекращении переписки с заявителем [(приложение № 5)](#_Приложение_№__3). О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Сообщение о прекращении переписки, направляется автору обращения за подписью главы Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района, на основании предоставленного исполнителем уведомления о прекращении переписки, с соответствующей резолюцией должностного лица, на имя которого получено обращение, либо уполномоченного на то лица.

* 1. **Ответы на обращения**

2.7.1. Ответ на обращение должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.

2.7.2. 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.

В тексте ответа заявителю должны содержаться ссылки на направившие обращение орган, должностное лицо, организацию; регистрационный номер; дату регистрации.

2.7.3. Запрещается направлять ответы на обращения с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

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

2.7.5. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем делается ссылка на все обращения. К примеру: «Ваши обращения, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, администрации Краснодарского края по их поручениям рассмотрены».

2.7.6. Ответ на обращение, поступившие в администрацию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

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

2.7.8. Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.7.8.1. При получении 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 с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского 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).

2.7.8.2. В случае поступления в администрацию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с требованиями [пункта 2.7.8.1](#sub_12781) настоящего Порядка на официальном сайте данного государственного органа 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.

2.7.9. Ответ должностному лицу, давшему поручение по его рассмотрению, должен содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятых мер. В ответе на поручение по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок или условия окончательного решения вопроса.

2.7.10. По письменному запросу заявителю возвращаются оригиналы документов приложенные к обращению, путем личного вручения (под роспись) или посредством почтовой связи, с уведомлением о получении почтовых отправлений. Приложения к обращению могут быть возвращены заявителю как во время рассмотрения, так и во время периода архивного хранения.

2.7.11. Ответы заявителям подписываются главой Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района на имя которого поступило обращение и уполномоченными на то должностными лицами.

2.7.12. Информация по контрольному обращению, поступившему с сопроводительными документами федеральных, региональных органов власти с запросом документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, подписывается главой Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района на имя которого поступил запрос, либо уполномоченными на то лицами.

2.7.13. Ответы на обращения, относящиеся к компетенции приемной администрации, подписываются главой Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района

2.7.14. Проекты ответов на обращения, находящиеся на контроле в федеральных, региональных органах власти, за 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения направляются на проверку полноты и качества ответов в приемную администрации. При отсутствии замечаний, предоставлении полного пакета документов, материалов по рассмотрению обращения, в соответствии с поручением по рассмотрению обращения, на втором экземпляре проекта ответа ставится виза указанных должностных лиц.

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

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

2.7.16. Информация по контрольному обращению, поступившему с сопроводительными документами федеральных, региональных органов власти, направляется в соответствующие органы в электронном виде с использованием системы МЭДО, специальной связью, или заказной почтой.

2.7.17. Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, а также в неисполнении поручений по их рассмотрению, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

2.7.18. При оценке ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных и региональных органов власти осуществляется:

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

проверка ответа на обращения и предоставления информации по запросам;

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

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

оценка принятого решения по результатам рассмотрения обращения: «поддержано», в том числе «меры приняты», не поддержано», «разъяснено»;

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

проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

2.7.18.1. По результатам проверки ответа на обращения и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов дается оценка своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличия правовых обоснований принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из критериев, то обращение и ответ возвращаются исполнителю для повторного рассмотрения.

2.7.18.2. Решение о возврате на дополнительное рассмотрение и его сроках принимается главой Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района, на имя которого получено обращение, по предложению специалиста приемной, как во время проверки проектов ответов, так и направленных заявителям, органам исполнительной власти по их запросу ответов на обращения.

1. **ПОРЯДОК РАБОТЫ С УСТНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ**
   1. **Организация личного приема граждан в администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района**

3.1.1. Организацию личного приема граждан в администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района осуществляет ответственный специалист по работе с обращениями граждан.

Ежедневный прием посетителей в администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района осуществляется с 8 ч. 00 мин. до 12 ч. 00 мин., с 14 ч. 00 мин. до 17 ч. 00 мин., кроме выходных и праздничных дней. Прием граждан ведет ответственный специалист по работе с обращениями граждан.

3.1.2. 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](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=106022;fld=134;dst=100014)« и требованиям Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181 –ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

3.1.3. Рабочие место должностного лица, осуществляющего прием граждан, оборудуются компьютером и оргтехникой.

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

3.1.5. Места для проведения личного приема граждан оборудуются системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и разовыми стаканчиками.

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

3.1.7. Организацию личного приема граждан в администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района осуществляет ответственный специалист по работе с обращениями граждан.

3.1.8. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных [законодательством](garantF1://10036260.2000) Российской Федерации, нормативными актами органов местного самоуправления, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

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

3.1.10. В карточке личного приема ([приложение №  6](#_Приложение_№__4)) и в системе ЕСЭД регистрируются:

фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя;

адрес;

телефон (при наличии, по желанию заявителя);

место работы, социально положение (по желанию заявителя);

иные сведения (по желанию заявителя);

краткая аннотация вопроса.

3.1.11. Ведущий прием дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к его компетенции. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. Если поднимаемые вопросы относятся к компетенции органов исполнительной власти Новокубанского района, ответственный специалист по работе с обращениями граждан в день обращения организует прием заявителя в приемной администрации соответствующими должностными лицами администрации или органами власти лично либо по телефону.

В случае если посетитель приемной администрации настаивает на приеме главой, заявителю предлагается подготовить обращение в письменной форме с изложением сути вопроса.

С согласия заявителя организуется прием посредством интернет - ресурса ССТУ.РФ со специалистами соответствующих органов, в компетенцию которых входит решение вопроса.

3.1.12. Если гражданин обратился в приемную администрации с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, ему предоставляется информация об адвокатах и нотариусах, являющихся участниками государственной системы оказания бесплатной юридической помощи на территории Краснодарского края, или адреса размещения работников ГКУ КК «Государственное юридическое бюро Краснодарского края».

3.1.13. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение (на обращении ставится штамп «принято на личном приеме»), которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с разделом 2 настоящего Порядка.

3.1.14. Для оперативного решения вопросов в ходе приема в приемной администрации, ответственным специалистом, заполняется карточка личного приема ([приложение № 6](#_к_Порядку_работы_5)), оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, подписывается главой Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района и направляется по факсимильной связи исполнителю или в ЕСЭД.

3.1.15. Порядок работы с регистрацией, учетом, устных обращений, обращений поступивших по аудиосвязи в администрацию, их рассмотрение и исполнение аналогичен порядку работы с письменными обращениями, и осуществляется в соответствии с подразделами 2.3-2.7 раздела 2 настоящего Порядка.

* 1. **Организация личных приемов граждан главой муниципального образования Новокубанский район и его заместителями**

3.2.1. График приема граждан главой, ежегодно утверждается главой Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района и размещается в администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района, на официальном сайте администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района. Ответственный специалист по работе с обращениями организует прием для главы Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района (в том числе выездные, в рамках видео-, аудиосвязи, видео-конференц-связи, иных видов связи).

3.2.2. Список граждан, передается на согласование главе администрации. Глава с учетом поднимаемых вопросов определяют участников приема, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, и приглашают их на прием, о чем информируются работники общественной приемной.

3.2.3. Специалистом приемной администрации на личный прием к главе оформляются карточки личного приема на каждого заявителя:

1) должностные лица в компетенции которых находятся вопросы поднимаемые в обращении:

готовят подборку материалов по рассмотрению предыдущих обращений заявителей;

определяют участников и приглашают для участия в приемах, оформляют карточки личного приема на каждого заявителя, непосредственно принимают участие в приемах;

непосредственно приглашают участников приема, разъясняют суть вопросов поднимаемых в обращении и принимают участие в приемах;

2) ответственный специалист готовит подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, определяет участников и согласовывает присутствие на приемах должностных лиц, определенных специалистом по компетенции вопроса;

приглашают для участия в приемах заявителя;

непосредственно принимают участие в приемах.

3.2.4. 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.

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

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

3.2.7. Карточка личного приема (при наличии с приложениями к ней), на следующий день после приема, работникам приемной администрации регистрируется в ЕСЭД, с использованием МЭДО и ЕС ОГ или путем передачи копий, при необходимости с сопроводительными письмами от исполнителей, определенных резолюцией, в соответствующие органы.

3.2.8. Глава администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района по утвержденному графику и инициативно, проводит выездные приемы граждан в Бесскорбненском сельском поселении Новокубанского района, либо в режиме аудио-, видеосвязи и иных видов связи, в том числе с использованием системы личного приема граждан, установленной к проведению общероссийского для приема граждан.

Организация выездных приемов главы, подготовка материалов и контроль выполнения поручений возлагается на специалиста по работе с обращениями граждан соответствующего муниципального образования Новокубанского района.

Организация выездных приемов, подготовка материалов и контроль выполнения поручений возлагается на специалиста по работе с обращениями граждан соответствующего муниципального образования Новокубанского района.

3.2.9. Обращения, поступившие при проведении главой выездных приемов, «прямых линий», «прямых эфиров», в режиме аудио-, видеосвязи и иных видов связи, осуществляется в соответствии с разделом 3 настоящего Порядка, регистрация, учет и исполнение осуществляется в соответствии с подразделами 2.3 - 2.7 раздела 2 настоящего Порядка.

* 1. **Организация участия в проведении приемов граждан должностными лицами по поручению федеральных и региональных органов исполнительной власти (в том числе в режиме видео-конференц-связи)**

3.3.1. Ответственность за организацию участия главы администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района в видеоприемах граждан, мобильной приемной Президента Российской Федерации под руководством должностных лиц федеральных и региональных органов исполнительной власти, возлагается на общественную приемную. Регистрация, учет и исполнение поручений по рассмотрению указанных обращений осуществляется в соответствии с разделом 2 настоящего Порядка

3.3.2. Информация об участнике приема и о принимаемых мерах по решению вопроса заявителя подготавливается непосредственно ответственными исполнителями по компетенции, которым поручено рассмотрение вопроса и предается для свода в приемную администрации, ими готовится:

информационная справка по существу вопроса, о перспективах решения вопроса поднимаемого заявителем;

информационная справка о заявителе.

3.3. Ответственный специалист по работе с обращениями в пределах своей компетенции:

участвует в подготовке проведения личного приема заявителей органами федеральной и региональной исполнительной власти;

контролирует своевременность предоставления информации исполнителями к приему;

непосредственно осуществляет сбор от исполнителей и направляет информацию об участнике видеоприема, дополнительно сводную информацию по вопросу, за подписью главы администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района на имя которого получено поручение, по участию в приеме от федеральных и региональных органов исполнительной власти;

оказывает содействие в доставке заявителей (по желанию заявителя) органами местного самоуправления на территории которых проживает заявитель, к месту проведения приема.

3.3.4. Глава Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района участвует в приеме заявителей по поручению должностных лиц федеральных и региональных органов исполнительной власти.

В личном приеме по поручению органов федеральной, региональной исполнительной власти, поручению главы или заместителей главы принимают участие должностные лица органов местного самоуправления, организаций, предприятий к компетенции которых относится решение поднимаемых заявителями вопросов.

3.3.5. Срок исполнения поручения, данного должностным лицом федеральных и региональных органов власти определяется в соответствии с полученным поручением по рассмотрению обращения, продление сроков исполнения поручений, данных в ходе видеоприемов, не допускается.

3.3.6. Работником приемной администрации осуществляется последующий контроль исполнения поручений, данных в ходе проведения видеоприема.

Подготовка промежуточной информации в адрес управления по работе с обращениями граждан администрации Краснодарского края, должностных лиц федеральных, региональных органов власти возлагается на должностное лицо, на имя которого получено поручение по исполнению обращения. Ответственность за своевременность, достоверность и полноту предоставляемой информации несут исполнители, которым поручено рассмотрение вопросов.

3.3.7. Ответственным специалистом по работе с обращениями осуществляется последующий контроль сроков исполнения поручений, данных в ходе проведения личного приема граждан органами федеральной, региональной исполнительной власти, в том числе:

осуществляется сбор и направление промежуточной информации от ответственных исполнителей в адрес должностных лиц давших поручение по обращению за подписью главы Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района;

контролируется своевременность и полнота предоставляемой информации, по мере истечения сроков выполнения поручений;

направляется информационная справка, сведения по работе с обращениями, с сопроводительным письмом в управление по работе с обращениями граждан администрации Краснодарского края, и/или в единой сети ЕС ОГ в установленные сроки.

3.3.8. Главой Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района, по представлению специалистом приемной администрации, в случае неполного исполнения принятого по обращению решения принимается решение об оставлении обращения на дополнительном контроле до полного фактического исполнения принятого решения. Работником приемной администрации выдается задание с указанием периодичности предоставления информации о ходе исполнения с использованием ЕСЭД.

1. **ПОРЯДОК РАБОТЫ С АУДИОСООБЩЕНИЯМИ, ПОСТУПИВШИМИ ПО ТЕЛЕФОНУ** **« ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ»** **АДМИНИСТРАЦИИ БЕССКОРБНЕНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ НОВОКУБАНСКОГО РАЙОНА**

4.1. Работа с аудиосообщениями, поступающими на телефон «Горячей линии» администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

Регистрация, учет и исполнение поручений по аудиосообщениям поставленным на контроль осуществляется в соответствии с подразделами 2.3 - 2.7 раздела 2 настоящего Порядка.

4.2. Аудиосообщения поступающие на телефоны «горячих линий» в структурные подразделения администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района, обрабатываются и регистрируются в соответствующих структурных подразделений администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района в журналах регистрации и/или электронных программах (при наличии) в соответствии с настоящим Порядком, или правилами (порядками) работы соответствующих телефонов «горячих линий» утвержденных правовыми актами органов местного самоуправления Новокубанского района.

4.3. Информация о персональных данных авторов обращений, поступивших по телефону «Горячей линии» администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о защите персональных данных.

4.4. При обращении по телефону «Горячей линии» администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района, заявитель должен сообщить: фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес и суть проблемы. В случае отсутствия указанных реквизитов обращение не направляется на рассмотрение.

4.5. Ответственный специалист по работе с обращениями осуществляющий прием звонков:

дает устные разъяснения авторам обращений о порядке рассмотрения обращений в администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района;

уточняет суть сообщения и персональные данные обратившихся, включая номер телефона заявителя;

предоставляет адреса органов исполнительной власти Новокубанского района и служебные телефоны должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов;

предлагает направить обращение в письменной форме или в форме электронного документа по вопросу личного приема граждан главой Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района;

другие разъяснения по обращениям в соответствии с компетенцией.

4.6. Ответственный специалист по работе с обращениями заполняет карточку приема аудиосообщений по форме указанной в приложении №6, регистрирует обращение в соответствующем электронном журнале в ЕСЭД.

4.7. Ответственный специалист по работе с обращениями, принимающий аудиосообщения, по согласованию с главой Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района, готовит проекты поручений о направлении аудиосообщений на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов в структурные подразделения администрации, органы местного самоуправления Новокубанского района организациям и предприятиям района по вопросам, отнесенным к их ведению.

4.8. В случае если решение поставленных в аудиосообщении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии поручений направляются соответствующим органам, должностным лицам электронной почтой на официальные электронные адреса с использованием системы СЭД «Обращения граждан», ЕСЭД или путем передачи по факсу, почтовым направлением специалистом приемной администрации или исполнителями определенными резолюцией.

4.9. В случае если решение поставленных в аудиосообщении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии поручений направляются соответствующим органам, должностным лицам электронной почтой на официальные электронные адреса с использованием МЭДО, ЕСЭД или почтовым направлением ответственным специалистом приемной администрации, или исполнителями определенными резолюцией, в рамках работы с обращением.

4.10. Контроль за порядком исполнения поручений по рассмотрению, соблюдением сроков рассмотрения аудиосообщений поступивших в администрацию единый для всех видов обращений и осуществляется в соответствии с разделом 5 настоящего Порядка.

Контроль за порядком исполнения поручений по рассмотрению, соблюдением сроков рассмотрения аудиосообщений, поступившего по телефону «горячей линии» в администрацию Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района, осуществляется ответственным специалистом по приему аудиосообщений соответствующих «горячих линий» в соответствии с настоящим Порядком или правилами (порядками) работы соответствующих телефонов «горячих линий», утвержденных правовыми актами органов местного самоуправления Новокубанского района.

1. **ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА** **РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ**

5.1. В администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района контроль за соблюдением сроков и порядка рассмотрения всех видов обращений, поступающих на имя главы Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района, осуществляется ответственным специалистом по работе с обращениями.

5.2. Решение о постановке обращения на контроль в администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района принимается главой Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района или по предложениям специалиста по работе с обращениями.

5.3. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений в администрации осуществляется с помощью ЕСЭД.

5.4. Контроль за исполнением поручений по обращениям включает:

постановку поручений по исполнению обращений на контроль в соответствующей электронной системе учета 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;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

проведение оценки ответов на обращения в соответствии с подразделом 2.7.18 настоящего Порядка.

направление обращения на дополнительный контроль до полного исполнения;

снятие обращений с контроля.

5.5. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов исполнительной власти Новокубанского района, исполнительных - распорядительных органов местного самоуправления в Новокубанском районе, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информаций, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений, фактического выполнения поручений должностных лиц.

5.6. Обращения, поступающие из Администрации Президента Российской Федерации, администрации Краснодарского края, Законодательного Собрания Краснодарского края, иных исполнительных и законодательных федеральных и региональных органов, с просьбой о предоставлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

5.7. Обращения, по которым администрацией Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения, при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме, подлежат возврату со всеми материалами в управление по работе с обращениями граждан администрации Краснодарского края, при этом в ответе на бланке указываются номер и дата регистрации письма в администрации Краснодарского края, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В деле остаются поручение, копия обращения, копия ответа на поручение и информация о результатах рассмотрения, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы (в том числе переписка по рассмотрению обращения), о чем в ЕСЭД размещается отметка.

5.8. Проекты ответов на обращения, поставленные на контроль в федеральных органах государственной власти, членами Совета Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Краснодарского края, Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, Администрации Краснодарского края оформляются исполнителями за подписью должностного лица давшего поручение по рассмотрению, либо лицом, временно исполняющим обязанности, и передаются в общественную приемную с приложениями к ним, с отметкой исполнителей в реестре передачи документов.

5.9. Информация по запросам органов государственной власти о рассмотрении предыдущих обращений направляется за подписью главы Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района.

5.10. Если в направляемом ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени, (не превышающего 30 дней) то рассмотрение обращения остается на контроле.

5.11. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений поставленных на контроль в администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района осуществляется ответственным специалистом по работе с обращениями.

5.12.Ответственность должностных лиц администрации по соблюдению положений Порядка закрепляется в их должностных регламентах или инструкциях. Должностные лица несут ответственность установленную законодательством за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

5.13. При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту специалисту, по определению должностного лица выдавшего поручение по обращению.

5.14. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений с выходом (выездом) на место определяется планом работы соответствующего структурного подразделения администрации которым поручено рассмотрение обращения.

5.15. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан, положений законодательства о рассмотрении обращений граждан и настоящего Порядка.

5.16. Внеплановые проверки проводятся в случае жалоб заявителей на несвоевременное и необъективное рассмотрение обращений граждан либо выявления нарушений в ходе текущего контроля.

5.17. Решение о проведении внеплановой проверки принимается главой администрации на имя которого было получено обращение на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

5.18. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа, обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением должностного лица на имя которого получено обращение. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионное (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

5.19. Граждане, при рассмотрении обращения должностными лицами администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района имеют право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие [государственную](garantF1://10002673.5) или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [статье 11](#sub_11), а в случае, предусмотренном [частью 5.1 статьи 11](#sub_1151) [Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ](file:///C:\Users\Elena\Desktop\ПОРЯДОК%20%20с%20обращениями%202017%20НПА%20ОРИГИНАЛ\Федеральный%20закон%20от%202%20мая%202006%20г.%20N%2059-ФЗ%20'О%20порядке%20рассмо.rtf#sub_11) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться 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) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

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

1. **ИНФОРМИРОВАНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

6.1. Информирование заявителей по обращениям осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностное лицо администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района, ответственное за организацию работы с обращениями, осуществляет информирование заявителей:

о местонахождении и графике работы администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района;

о справочных телефонах и почтовых адресах;

об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района;

о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем;

о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

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

6.2. Местонахождение администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района:

Почтовый адрес: 352200, Краснодарский край, Новокубанский район, ст. Бесскорбная, ул. Ленина, д. 249.

Режим работы: с 8 ч. 00 мин. до 12 ч. 00 мин., с 14 ч. 00 мин. до 17 ч. 00 мин.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

# Адрес электронной почты администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района:abspnr@mail.ru.

# Официальный сайт Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района, расположенный в сети Интернет по адресу: <http://adminbesskorb.ru>.,

Портал исполнительных органов власти Краснодарского края [www.krasnodar.ru](http://www.krasnodar.ru).

Многоканальный круглосуточный телефон администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района: 8(86195)23449.

Телефон «горячей линии»: 8(86195)23449.

Факс для приема письменных обращений: 8(86195)23230

Справочный телефон специалиста: 8(86195)23449.

6.3. Информирование заявителей в администрации осуществляется при:

непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью к ответственному специалисту по работе с обращениями в администрации;

размещении информационных материалов в сети «Интернет» на официальном сайте администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района, федеральных и региональных информационных системах.

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

При информировании о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок должностное лицо называет наименование структурного подразделения администрации, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

6.4. На информационном стенде в администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района размещаются следующие материалы:

текст настоящего Порядка;

тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан;

текст нормативного правового акта определяющего порядок доступа граждан к информации о деятельности органов местного самоуправления;

бланк обращения;

почтовый адрес, адрес электронной почты, телефоны и график работы администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района;

информация о порядке рассмотрения отдельных обращений;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района;

графики приема граждан должностными лицами администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района.

Информационный стенд, содержащий информацию о работе с обращениями граждан, размещается в холле администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района.

Глава Бесскорбненского сельского

поселения Новокубанского района С.А.Майковский

Приложение № 1

# к Порядку работы с обращениями граждан в администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района

**ФОРМА АКТА**

АКТ № \_\_\_\_\_\_

об отсутствии письменных вложений в заказных

письмах с уведомлением, в письмах с объявленной ценностью

от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2\_\_\_\_г.

Комиссия в составе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(число, месяц, год)

в администрацию Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

При вскрытии обнаружено отсутствие письменного вложения.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, дата) инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, дата) инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, дата) инициалы, фамилия

Глава Бесскорбненского сельского

поселения Новокубанского района С.А.Майковский

Приложение № 2

# к Порядку работы с обращениями граждан в администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района

**ФОРМА АКТА**

АКТ № \_\_\_\_\_\_

о недостаче документов по описи корреспондента в заказных письмах с

уведомлением, в письмах с объявленной ценностью

от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

Комиссия в составе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(число, месяц, год)

в администрацию Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района 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.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, дата) инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, дата) инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, дата) инициалы, фамилия

Глава Бесскорбненского сельского

поселения Новокубанского района С.А.Майковский

Приложение № 3

# к Порядку работы с обращениями граждан в администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района

**ФОРМА АКТА**

АКТ № \_\_\_\_\_\_

о вложении оригиналов документов в заказных

письмах с уведомлением, в письмах с объявленной ценностью

от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

Комиссия в составе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(число, месяц, год)

в администрацию Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, дата) инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, дата) инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, дата) инициалы, фамилия

Глава Бесскорбненского сельского

поселения Новокубанского района С.А.Майковский

Приложение № 4

# к Порядку работы с обращениями граждан в администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района

**ФОРМА РАСПИСКИ**

о приеме письменного обращения

Администрация Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района

Получено письменное обращение от:

гр. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Количество принятых листов \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата приема обращения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телефон для справок: 8(86195) 24145

Должностное лицо, принявшее обращение (должность):

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО

Глава Бесскорбненского сельского

поселения Новокубанского района С.А.Майковский

Приложение № 5

# к Порядку работы с обращениями граждан в администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района

**ФОРМА УВЕДОМЛЕНИЯ**

**УВЕДОМЛЕНИЕ**

**о прекращении переписки**

Должностному лицу на имя которого получено обращение

(инициалы, фамилия)

На основании [ч. 5 ст. 11](garantF1://12046661.1105) Федерального закона от 2 мая 2006 года № 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 (регистрационный номер обращения): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

не содержится новых доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

1. (дата, номер)

2. (дата, номер)

3. (дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на \_\_\_ л., в \_\_\_ экз.

(должность) (подпись) (инициалы, фамилия)

Исполнитель:

Глава Бесскорбненского сельского

поселения Новокубанского района С.А.Майковский

Приложение № 6

# к Порядку работы с обращениями граждан в администрации Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района

**ФОРМА КАРТОЧКИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ (должность) ФИО** | | | | | | | | | | | | |
| Администрация Бесскорбненского сельского поселения Новокубанского района | | | | | | | | | Место  для регистрационного штрих-кода | | | |
| **РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА** | | | | | | | | |
| **ДАТА ПРИЕМА** «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2\_\_\_\_ г. | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | |
|
| (фамилия, имя, отчество заявителя (последнее при наличии)) | | | | | | | | | | | | |
| Адрес, | |  | | | | | | | | | | |
| телефон (при наличии) | | | | |  | | | | | | | |
| Место работы/ социальное положение/ иные сведения / (по желанию заявителя) | | | |  | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| Содержание вопроса | | |  | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | |
| Исполнитель |  | | | | | | | | | | | |
| Резолюция |  | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | |
| Автор резолюции: | | | | | | |  |  | | |  | | |
| Должность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ФИО | | | | | | | | | | | | | | |
| **Срок исполнения** | |  | | | | Приложение на | | | |  | | листах | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ХОД ИСПОЛНЕНИЯ** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Дата передачи исполнителю | | | Кому направлено | | | | | | | | Примечание | | | | | | | | | | | |
|
|  | | |  | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | |
| Когда фактически рассмотрено | | | | | | | | |  |  | |  | |  | | | | |  | |
|  |  |  |  |  |  | |  |  | | | | | | |  |  |  | | | | |  | |
| Содержание | | |  |  |  | |  |  | | | | | | |  |  |  | | | | |  | |
| (результат рассмотрения): | | |  |  |  | |  |  | | | | | | |  | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  | |  |  | | | | | | |  |  |  | | | | |  | |
|  |  |  |  |  |  | |  |  | | | | | | |  |  |  | | | | |  | |
|  |  |  |  |  |  | |  |  | | | | | | |  |  |  | | | | |  | |
| **подпись заявителя (разъяснено) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| С контроля снял: | | | | | |  | | | | | | |  | | | | |  | |

(ФИО) подпись

Глава Бесскорбненского сельского

поселения Новокубанского района С.А.Майковский