

**АДМИНИСТРАЦИЯ ОТРАДНЕНСКОГО СЕЛЬСКОГО
ПОСЕЛЕНИЯ ОТРАДНЕНСКОГО РАЙОНА**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

От 24.02.2025

№ 85

ст-ца Отрадная

**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан
в администрации Отрадненского сельского поселения
Отрадненского района**

В соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», от 4 августа 2023 года № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», в целях установления единого порядка работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан **п о с т а н о в л я ю :**

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Отрадненского сельского поселения Отрадненского района, (приложение).

2. Постановление администрации Отрадненского сельского поселения Отрадненского района от 28 декабря 2022 года № 224 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Отрадненского сельского поселения Отрадненского района», признать утратившим силу.

3. Начальнику отдела по организационным вопросам администрации муниципального образования Отрадненский район О.М. Бaeвой разместить настоящее постановление на официальном сайте Отрадненского сельского поселения Отрадненского района.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава Отрадненского сельского
поселения Отрадненского района

И.Н. Пересада

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕНА

постановлением администрации Отрад -
ненского сельского поселения

Отраденского района
от 24.02.2025 № 85

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке рассмотрения обращений граждан в
администрации Отраденского сельского
поселения Отраденского района

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – граждане) в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал) и официального сайте Отраденского сельского поселения Отраденского района в сети «Интернет» (www.otradnaya.ru), обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено настоящим Федеральным законом), поступивших в адрес администрации Отраденского сельского поселения Отраденского района.

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

2. Порядок работы с письменными обращениями граждан

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1.1. Письменное обращение может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу: 352290, станица Отрадная, Краснодарский край, Отраденский район, ст. Отрадная, ул. Первомайская, д. 8;
передано лично в приемную главы Отраденского сельского поселения Отраденского района непосредственно гражданином, его представителем;
принято в ходе личных приемов главы Отраденского сельского поселения Отраденского района, заместителя;

в форме электронного документа с использованием Единого портала;

в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте Отраденского сельского поселения Отраденского района в сети «Интернет» (www.otradnaya.ru), обеспечивающие идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

2.1.2. Письменные обращения на имя главы Отраденского сельского поселения Отраденского района, заместителя главы Отраденского сельского поселения Отраденского района, а также обращения граждан, поступающие в администрацию Отраденского сельского поселения Отраденского района из территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, контрольно-надзорных органов и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, доставленные в приемную главы Отраденского сельского поселения Отраденского района (далее - приемная) по почте и фельдъегерской связью, передаются под роспись работнику общего отдела администрации Отраденского сельского поселения Отраденского района (далее – общий отдел) в день поступления.

2.1.3. Работник общего отдела, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем заместителю главы Отраденского сельского поселения Отраденского района.

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

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

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

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

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью в случае, если к письму прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих юридическое значение для гражданина (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) (приложение 4). Также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправлением либо об их передаче в соответствующий орган местного самоуправления муниципального образования Отраденский район для вручения заявителю по месту его проживания или о хранении вещей до востребования.

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

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

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

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

2.1.6. Письма на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные руководителем (одним из его заместителей), а также письма депутатов всех уровней, сенаторов Российской Федерации без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются в общем отделе, а передаются в приемную главы Отрадненского сельского поселения Отрадненского района как служебные письма.

2.1.7. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке работником общего отдела, обрабатывающим корреспонденцию.

2.1.8. Письменные обращения на имя главы Отрадненского сельского поселения Отрадненского района, заместителя главы, доставленные в администрацию Отрадненского сельского поселения Отрадненского района лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются работником общего отдела (приемной).

По требованию автора или лица, представляющего его интересы, на копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию Отрадненского сельского поселения Отрадненского района с указанием даты поступления, количества листов обращения, контактного номера телефона работника общего отдела, ведущего прием, регистрационного номера обращения. Копия обращения с вышеуказанными реквизитами вручается автору обращения или лицу, представляющему его интересы.

2.1.9. Для приема обращений в форме электронного документа через «Приемную главы Отрадненского сельского поселения Отрадненского района», размещенную на информационном портале администрации Отрадненского сельского поселения Отрадненского района (www.otradnaya.ru), обеспечивающую идентификацию и (или) аутентификацию граждан,

применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

Специалист общего отдела регистрирует и экспортирует поступившее обращение в системе электронного документооборота (далее – СЭД).

2.1.10. Обращения граждан, поступившие по системе межведомственного

электронного документооборота из федеральных и региональных органов государственной власти, автоматически экспортируются в СЭД.

2.2. Регистрация письменных обращений граждан

2.2.1. Письменные обращения граждан, поступающие в администрацию Отраденского сельского поселения Отраденского района, а также обращения граждан, поступающие из органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных органов, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в общем отделе в СЭД.

2.2.2. Все поступающие в администрацию Отраденского сельского поселения Отраденского района письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов, регистрируются в общем отделе в СЭД в течение 3 дней с момента поступления, за исключением случаев поступления жалоб на решение руководителя органа местного самоуправления, руководителя управления, отдела администрации Отраденского сельского поселения Отраденского района (далее - структурного подразделения), предоставляющих муниципальную услугу, подлежащих регистрации в общем отделе не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.2.3. Специалист, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции в общем отделе, фиксирует момент поступления письменных обращений в СЭД в день их поступления. Момент поступления обращений в электронной форме фиксируется в СЭД автоматически.

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

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

2.2.6. В электронную учетную карточку СЭД (далее - электронная учетная карточка) вносятся:

- дата регистрации;

- регистрационный номер;

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

- муниципальный район или городской округ проживания автора обращения;

- городское или сельское поселение проживания автора обращения;

- источник поступления;

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

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

телефон (при наличии);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

e-mail (при наличии);

адресат;

отправитель, направивший обращение;

исходящий номер, дата сопроводительного письма (при наличии такого письма);

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

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

код тематики обращения согласно Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений;

количество листов с приложениями (если приложения имеются);

тема;

сведения о предыдущих обращениях автора;

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

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

скан-образы обращений граждан, поступивших на бумажных носителях, которые прикрепляются в поле «вложение».

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

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

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

2.2.10. Оригиналы обращений с регистрационным штампом общего отдела заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных

федеральным законодательством).

2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

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

Срок рассмотрения обращений, содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, не должен превышать 20 дней со дня их регистрации в администрации Отрадненского сельского поселения Отрадненского района.

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

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

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

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

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

2.4. Направление письменных обращений граждан на рассмотрение

2.4.1. Работники общего отдела, осуществляя первичную обработку письменных обращений, в день регистрации обращения вносят предложения:

о предоставлении обращения для резолюции главе Отрадненского сельского поселения Отрадненского района, заместителю главы для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава Отрадненского сельского поселения Отрадненского района, заместитель главы определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления в администрацию Отрадненского сельского

поселения Отрадненского района информации о результатах его рассмотрения; о направлении обращения по компетенции в структурное подразделение администрации Отрадненского сельского поселения Отрадненского района, орган исполнительной власти Краснодарского края, орган местного самоуправления муниципального образования Отрадненский район, территориальный орган федерального органа исполнительной власти, в иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью главы Отрадненского сельского поселения Отрадненского района, заместителя главы.

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

2.4.3. Ответ на обращение, содержащее вопросы, входящие в компетенцию общего отдела, направляется за подписью начальника общего отдела.

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

2.4.5. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Отрадненского сельского поселения Отрадненского района, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением в тот же срок граждан, направивших обращения, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

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

2.4.7. Письменное обращение, поступившее в администрацию Отрадненского сельского поселения Отрадненского района и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в Отдел МВД по Отрадненскому району с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а копии вышеуказанного обращения в тот же срок направляется с поручением главы Отрадненского сельского

поселения Отрадненского района, заместителю главы.

2.4.8. Копия письменного обращения, содержащая информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, поступившая в адрес главы Отрадненского сельского поселения Отрадненского района, с сопроводительным документом направляется в отдел по вопросам миграции Отдела МВД по Отрадненскому району.

2.4.9. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.10. Уведомления о переадресации обращений подписываются главой Отрадненского сельского поселения Отрадненского района, заместителем главы в соответствии с их компетенцией.

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

В случае если обжалуется конкретное решение либо конкретное действие (бездействие) конкретного должностного лица структурного подразделения администрации Отрадненского сельского поселения Отрадненского района или органа местного самоуправления, жалоба направляется вышестоящему должностному лицу, руководителю структурного подразделения администрации муниципального образования Отрадненский район для рассмотрения в порядке подчиненности.

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

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

установленном порядке.

2.4.13. Жалобы на решения, действия (бездействие), руководителей структурных подразделений администрации Отраденского сельского поселения Отраденского района, направляются для рассмотрения заместителю главы Отраденского сельского поселения Отраденского района.

2.4.14. Жалобы, содержащие сведения о нарушении требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими муниципальные должности администрации Отраденского сельского поселения Отраденского района, назначение на которые осуществляет глава Отраденского сельского поселения Отраденского района; лицами, замещающими отдельные должности на основании трудового договора в организациях, созданных для выполнения задач, поставленных перед администрацией Отраденского сельского поселения Отраденского района, направляются заместителю главы Отраденского сельского поселения Отраденского района, для рассмотрения в пределах установленной компетенции.

2.4.16. Жалобы на решения уполномоченного органа, предоставляющего муниципальные услуги, в день регистрации в общем отделе направляются заместителю Отраденского сельского поселения Отраденского района в соответствии с их компетенцией и рассматриваются в соответствии регламентами предоставления соответствующих муниципальных услуг в части досудебного рассмотрения жалоб на действие (бездействие) должностных лиц, оказывающих данные муниципальные услуги.

2.4.17. В случае обжалования решений и действий (бездействия) органа местного самоуправления муниципального образования Отраденский район (администраций сельских поселений Отраденского района), а также руководителей указанных органов обращение направляется в соответствующее структурное подразделение администрации Отраденского сельского поселения Отраденского района, уполномоченные в соответствующей сфере, к которой относится поднимаемый автором вопрос, для принятия в пределах компетенции мер в рамках контроля за реализацией отдельных полномочий в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», заместителю главы Отраденского сельского поселения Отраденского района либо в установленных случаях и порядке в правоохранительные и контрольно-надзорные органы. В случае если в обращении также ставится вопрос о соответствии указанных руководителей замещаемым должностям и (или) об освобождении их от должности, обращение направляется заместителю главы Отраденского сельского поселения Отраденского района для принятия мер и необходимых разъяснений.

2.4.18. Жалобы на действия (бездействие) правоохранительных и судебных органов, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, направляются Отдел МВД по Отраденскому району и прокуратуру Отраденского района.

2.4.19. Если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю,

который несет ответственность за выполнение резолюции (поручения) руководителя. Остальным исполнителям направляются копии обращения и поручения.

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

2.4.21. Поручения о рассмотрении обращений и уведомления авторам обращений готовятся с использованием СЭД на типографских бланках с горизонтальным расположением реквизитов.

2.4.22. Работниками общего отдела (приемной) обеспечивается рассылка (отправка) обращений, их копий, поручений руководства, направленных на рассмотрение заместителю Отрадненского сельского поселения Отрадненского района, руководителям муниципальных учреждений и в органы местного самоуправления Отрадненского района под роспись в разносной книге с указанием даты рассылки.

2.4.23. Уведомления авторам обращений, поступивших в форме электронного документа с использованием Единого портала либо путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте Отрадненского сельского поселения Отрадненского района направляются на адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале при его использовании в соответствии с Федеральным законом от 4 августа 2023 г. № 480-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", либо на адрес электронной почты, указанный в обращении, работниками управления.

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан

2.5.1. В структурных подразделениях администрации Отрадненского сельского поселения Отрадненского района непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются их руководителями. Поручение руководителя должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается

поручение, ясно сформулированный текст, предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, порядок и срок исполнения, подпись руководителя.

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

обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений;

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

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

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

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

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

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

2.5.5. Письменные обращения с просьбами о личном приеме главой Отрадненского сельского поселения Отрадненского района либо заместителем рассматриваются по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение соответствующему должностному лицу или в соответствующее структурное подразделение администрации Отрадненского сельского поселения Отрадненского района, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. В ответе заявителю по существу вопросов, поднятых в обращении, также даются разъяснения о порядке организации личного приема граждан главой Отрадненского сельского поселения Отрадненского района, заместителем.

Если в данном обращении не указана проблема, то заявителю общим отделом направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой Отрадненского сельского поселения Отрадненского района, заместителем, заявление оформляется «в дело» как

исполненное.

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

2.5.7. Письменные обращения граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

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

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

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

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение, заместитель главы Отрадненского сельского поселения Отрадненского района и общий отдел. Уведомление о прекращении переписки направляется автору за подписью заместителя, руководителя структурного подразделения администрации Отрадненского сельского поселения Отрадненского района, начальника общего отдела либо уполномоченного на то должностного лица.

2.5.11. При поступлении обращения, в котором содержится вопрос, по которому переписка прекращена, уполномоченное лицо, рассматривающее обращение, направляет заявителю уведомление, содержащее сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

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

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

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

1.6. Ответы на письменные обращения граждан

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

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

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

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

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

2.6.5. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем перечисляются все адресаты, перенаправившие обращение,

с указанием его регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационные номера и даты регистрации обращений в органе, рассматривающем указанное обращение.

2.6.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Отрадненского сельского поселения Отрадненского района в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе администрации Отрадненского сельского поселения Отрадненского района, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию или должностному лицу в письменной форме.

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

2.6.8. Информация должностному лицу, запросившему информацию о результатах рассмотрения обращения, должна содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятых мер.

Если в поручении указано на необходимость встречи с заявителем, то в информации должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения.

Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок и условия окончательного решения вопроса.

2.6.9. Ответы заявителям подписываются главой Отрадненского сельского поселения Отрадненского района, заместителем, должностным лицом либо уполномоченными на то лицами.

2.6.10. Запрашиваемая информация о результатах рассмотрения обращения, поступившего с сопроводительными документами федеральных, региональных органов государственной власти, направляется в соответствующие органы в электронном виде с использованием системы межведомственного электронного документооборота и по почте простым или заказным (при необходимости) почтовым отправлением.

2.6.11. Проект ответа в Администрацию Президента Российской Федерации, аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат Уполномоченного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, в администрацию Краснодарского края, депутатам Законодательного Собрания Краснодарского края о результатах

рассмотрения обращений, поступивших в их адрес и направленных в администрацию Отрадненского сельского поселения Отрадненского района, готовится соответствующими структурными подразделениями администрации Отрадненского сельского поселения Отрадненского района, муниципальными учреждениями и подписывается главой Отрадненского сельского поселения Отрадненского района, заместителем главы.

2.6.12. Информация на запросы Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, администрации Краснодарского края, подготовленная структурными подразделениями администрации Отрадненского сельского поселения Отрадненского района, муниципальными учреждениями, подписывается главой Отрадненского сельского поселения Отрадненского района, заместителем главы.

2.6.13. Ответы на обращения, принятые к рассмотрению заместителем, руководителями структурных подразделений администрации Отрадненского сельского поселения Отрадненского района, подписываются соответственно заместителем, руководителями структурных подразделений. Ответы на обращения, относящиеся к компетенции общего отдела, подписываются начальником общего отдела.

В случае если ответы готовятся от имени главы Отрадненского сельского поселения Отрадненского района или заместителя, при необходимости продления срока рассмотрения обращения уведомление заявителю о продлении срока подписывает главой, заместитель, или начальник общего отдела.

2.6.14. Подписанные главой Отрадненского сельского поселения Отрадненского района, заместителем, а также уполномоченными лицами структурных подразделений администрации Отрадненского сельского поселения Отрадненского района ответы заявителям передаются в приемную для регистрации и отправки адресатам.

2.6.15. При направлении ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа, по адресу электронной почты, указанной в обращении, подготовленный на бумажном носителе и подписанный ответ преобразуется в электронную форму путем сканирования. Гражданину направляется ответ в форме электронного образа документа. Данные с реквизитами электронного обращения и отправки ответа (ФИО заявителя, дата и регистрационный номер обращения, адрес электронной почты, дата отправки ответа) вносятся в Реестр рассылки ответов на обращения, направленных на адреса электронной почты и подписывается специалистом общего отдела, отправившим ответ.

2.6.16. Проекты ответов на обращения по вопросам коррупционных и иных правонарушений, совершенных работниками администрации Отрадненского сельского поселения Отрадненского района, не позднее чем за 7 дней до истечения срока рассмотрения обращения направляются исполнителями заместителю главы Отрадненского сельского поселения Отрадненского района.

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

контроля до полного фактического исполнения принятого решения, всестороннего и объективного рассмотрения обращения.

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

2.6.18. После завершения рассмотрения обращения и направления ответа гражданину или информационной справки должностному лицу, по чьему запросу было рассмотрено обращение, специалист общего отдела в СЭД заполняет формы по закрытию обращения с присоединением скан-образа ответа заявителю в поле «вложение». Исполнитель передает в общий отдел на архивное хранение подлинник соответствующего обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению (если в поручении по рассмотрению обращения не указано иное).

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

2.6.20. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных и региональных органов государственной власти заместителем главы Отрадненского сельского поселения Отрадненского района, начальником общего отдела, в должностные обязанности которых входит организация работы с обращениями граждан, осуществляется:

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

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

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

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

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

- проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

2.6.21. По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов заместителем главы Отрадненского сельского поселения Отрадненского района, начальником общего отдела принимается решение о соответствии ответа критериям своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличии правовых, экономических, технологических и прочих

обоснований (в зависимости от содержания обращения) принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из указанных критериев, то указанными работниками выносятся предложение о его возврате исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений.

2.6.22. Решение о сроках устранения нарушений принимается главой Отраденского сельского поселения Отраденского района, заместителем по предложению начальника общего отдела, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

3. Порядок работы с устными обращениями граждан

3.1. Организация приема граждан в администрации Отраденского сельского поселения Отраденского района

3.1.1. Прием граждан в администрации Отраденского сельского поселения Отраденского района осуществляется по адресу: Краснодарский край, Отраденский район, станица Отрадная, ул. Первомайская, д. 8, ежедневно, с 9.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00, кроме выходных и нерабочих праздничных дней.

Информация о месте приема граждан в администрации Отраденского сельского поселения Отраденского района, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте Отраденского сельского поселения Отраденского района в сети «Интернет».

3.1.2 Прием граждан в администрации Отраденского сельского поселения Отраденского района ведут работники общего отдела.

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

3.1.4. Рабочие места работников общего отдела, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

Работник общего отдела, осуществляющий прием граждан в администрации Отраденского сельского поселения Отраденского района, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности.

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

Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений на имя главы Отраденского сельского поселения Отраденского района, заместителя.

3.1.6. В помещении администрации Отраденского сельского поселения

Отраденского района устанавливаются специальный бокс для приема письменных обращений, а также информационный стенд в доступном для граждан месте.

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

3.1.8. При приеме в администрации Отраденского сельского поселения Отраденского района гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.9. Содержание устного обращения заносится в регистрационно-контрольную (бумажный носитель) (приложение 6) и электронную учетную карточку приема гражданина в электронном журнале «Устные обращения» СЭД (далее - электронная учетная карточка приема).

В регистрационно-контрольную карточку приема вносятся:

- дата регистрации;
- регистрационный номер;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина (в именительном падеже) и его почтовый адрес;
- телефон (при наличии);
- содержание вопроса, которое должно быть ясным и понятным, отражать его суть.

В электронную учетную карточку приема вносятся:

- дата регистрации;
- регистрационный номер;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина (в именительном падеже) и его почтовый адрес;
- телефон (при наличии);
- форма обращения (из приемной администрации Отраденского сельского поселения Отраденского района);
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба и другое);
- признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное);
- содержание вопроса, которое должно быть ясным и понятным, отражать его суть;

шифр тематики обращения согласно Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений;

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

3.1.10. Работник общего отдела, ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции общего отдела, в том числе о порядке организации личного приема граждан в администрации Отраденского сельского поселения Отраденского района.

Если поднимаемые в ходе приема вопросы относятся к компетенции иных структурных подразделений администрации Отраденского сельского поселения Отраденского района или муниципальных учреждений, работником

общего отдела в день обращения гражданина организуется проведение приема заявителя работниками соответствующего структурного подразделения администрации Отрадненского сельского поселения Отрадненского района, муниципального учреждения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, лично или по телефону.

Если проведение приема заявителя должностным лицом, в компетенцию которого входит решение его вопроса, в день приема невозможно, то работник общего отдела, связавшись с указанным должностным лицом, обеспечивает прием заявителя в другой день, уведомив заявителя о дате, времени и месте его приема.

В случае если в устном обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых входит в компетенцию региональных органов государственной власти и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, работником общего отдела в день обращения гражданина организуется проведение приема заявителя соответствующим структурным подразделением администрации Краснодарского края лично или по телефону либо в режиме видеосвязи с использованием системы личного приема граждан на базе сетевого справочного телефонного узла Российской Федерации (далее - ССТУ.РФ).

При невозможности дать заявителю необходимости исчерпывающие разъяснения по существу его вопросов дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.1.11. В случае если гражданин обратился в администрации Отрадненского сельского поселения Отрадненского района с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, ему предоставляется информация об адвокатах и нотариусах, являющихся участниками государственной системы оказания бесплатной юридической помощи на территории Краснодарского края, Отрадненского района или адреса размещения Государственного казенного учреждения Краснодарского края «Государственное юридическое бюро Краснодарского края» для оказания бесплатной юридической помощи отдельным категориям граждан.

3.1.12. В случае если гражданин обратился в приемную администрации Отрадненского сельского поселения Отрадненского района с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи по вопросам, не относящимся к компетенции структурных подразделений администрации Отрадненского сельского поселения Отрадненского района, ему предоставляется информация об участнике (-ах) государственной системы бесплатной юридической помощи на территории Краснодарского края, который (-ые) может (-ут) предоставить гражданину бесплатную юридическую помощь в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 324-ФЗ "О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации" и законом Краснодарского края от 23.04.2013 № 2697-КЗ "О юридической помощи на территории Краснодарского края.

3.1.13. В ходе приема гражданин вправе оставить письменное обращение на имя главы Отрадненского сельского поселения Отрадненского района, ого

заместителя, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией.

3.1.14. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в сети «Интернет» в администрации Отраденского сельского поселения Отраденского района при проведении приема возможно только при условии, что это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение в администрации Отраденского сельского поселения Отраденского района, а также работника общего отдела, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.1.15. Заместитель, руководители структурных подразделений администрации Отраденского сельского поселения Отраденского района осуществляют личный прием граждан в соответствии с утвержденным графиком. Организация и проведение приемов граждан осуществляются ответственными работниками соответствующих структурных подразделений администрации Отраденского сельского поселения Отраденского района.

3.2. Организация личных приемов граждан главой Отраденского сельского поселения Отраденского района, заместителем главы, руководителями структурных подразделений администрации Отраденского сельского поселения Отраденского района

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой администрации Отраденского сельского поселения Отраденского района еженедельно по четвергам с 8-30 до 12-00 в зале заседаний в здании совета ветеранов по адресу: Краснодарский край, Отраденский район, станица Отрадная, ул. Первомайская, д. 8.

3.2.2. Возможна предварительная запись граждан на личный прием главой Отраденского сельского поселения Отраденского района в общем отделе. Список граждан, записавшихся на личный прием к главе Отраденского сельского поселения Отраденского района, направляется общим отделом за 1 день до даты его проведения главе Отраденского сельского поселения Отраденского района и заместителю главы Отраденского сельского поселения Отраденского района.

3.2.3. Подготовка личных приемов граждан главой Отраденского сельского поселения Отраденского района осуществляется по результатам рассмотрения обращения (устного или письменного) гражданина с просьбой о записи на личный прием по конкретному вопросу.

Гражданин в обращении с просьбой о проведении личного приема главы Отраденского сельского поселения Отраденского района в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты, телефон, льготную категорию, содержание вопроса, требующего рассмотрения в ходе личного приема. Также гражданин вправе указать информацию о том, куда он ранее обращался за разрешением поставленного вопроса, с приложением подтверждающих документов либо их копий.

3.2.4. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на

личный прием к главе Отрадненского сельского поселения Отрадненского района, находится в компетенции администрации Отрадненского сельского поселения Отрадненского района и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к заместителю, руководителям соответствующих структурных подразделений администрации Отрадненского сельского поселения Отрадненского района, главой Отрадненского сельского поселения Отрадненского района может быть дано поручение о проведении личного приема гражданина заместителем, руководителями соответствующих структурных подразделений администрации Отрадненского сельского поселения Отрадненского района в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

3.2.6. Заявителю может быть отказано в личном приеме главой Отрадненского сельского поселения Отрадненского района, заместителем в случаях, если:

с заявителем прекращена переписка по данному вопросу;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

в обращении заявителя содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозу жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

по вопросу заявителя, с которым он обратился для записи на личный прием, имеется вступившее в силу судебное решение.

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

3.2.8. Список граждан на прием граждан главой Отрадненского сельского поселения Отрадненского района, тематика их обращений определяют участников приема, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных вопросов. Работник общего отдела за 1 день до приема главой Отрадненского сельского поселения Отрадненского района производит оповещение (приглашение) участников указанного приема.

3.2.9. Работники общего отдела организуют приемы главы Отрадненского сельского поселения Отрадненского района (в том числе личные, выездные, в режимах видео-конференц-связи, иных видов связи).

3.2.10. Личные приемы граждан заместителем, руководителями структурных подразделений проводятся в соответствии с ежегодно утверждаемым главой Отрадненского сельского поселения Отрадненского района графиком. Организацию указанных личных приемов осуществляют работники структурных подразделений, подконтрольных в соответствии с компетенцией заместителю, руководителям структурных подразделений.

3.2.11. Личные приемы граждан главой Отрадненского сельского поселения Отрадненского района, заместителем, руководителями структурных

подразделений ведутся в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.2.12. Личные приемы граждан главой Отраденского сельского поселения Отраденского района, заместителем, руководителями структурных подразделений проводятся при обязательном предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

3.2.13. Личные приемы граждан осуществляются главой Отраденского сельского поселения Отраденского района, заместителем с участием руководителей структурных подразделений администрации Отраденского сельского поселения Отраденского района, должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.2.14. Регистрационно-контрольные карточки личного приема главой Отраденского сельского поселения Отраденского района, электронные карточки в СЭД оформляются работниками общего отдела в день проведения приема (приложение 6).

3.2.15. По окончании личного приема глава Отраденского сельского поселения Отраденского района, заместитель доводят до сведения заявителя свое решение или информируют о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняют, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

3.2.16. В ходе личного приема главой Отраденского сельского поселения Отраденского района, заместителем, гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

3.2.18. Поручения и (или) рекомендации главы Отраденского сельского поселения Отраденского района, заместителя, руководителей структурных подразделений, данные в ходе личного приема граждан, вносятся в карточку личного приема гражданина и подписываются лично.

3.2.19. Регистрационно-контрольные карточки личного приема с пометкой «-ЛП» подлежат обязательной регистрации в электронном журнале «Личный прием» СЭД (далее - электронная учетная карточка личного приема) работником общего отдела в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.

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

3.2.21. Зарегистрированные карточки личного приема, содержащие поручения для структурных подразделений администрации Отраденского сельского поселения Отраденского района и

руководителей муниципальных учреждений, а также рекомендации для органов местного самоуправления Отрадненского района, направляются в общий отдел. После регистрации карточки личного приема не позднее следующего рабочего дня от даты проведения личного приема общим отделом (приемной) направляются указанным в них исполнителям через разносную книгу под роспись и на официальные электронные адреса соответствующих структурных подразделений администрации Отрадненского сельского поселения Отрадненского района и муниципальных учреждений, а также органов местного самоуправления Отрадненского района (в администрации сельских поселений и их должностным лицам).

Если обращение переадресовывается по компетенции, гражданин уведомляется о направлении его устного обращения на рассмотрение по компетенции в течение 7 дней со дня регистрации карточки личного приема.

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

3.2.22. Рассмотрение устных обращений, подготовка и представление заявителям ответов на их обращения, поступившие в ходе личных приемов главы Отрадненского сельского поселения Отрадненского района (если в резолюции дано поручение о рассмотрении обращения и представлении письменного ответа заявителю (-ям) производится в соответствии с разделами 2.5 и 2.6 настоящей Инструкции.

3.2.23. В ходе личного приема гражданин вправе оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года 59-ФЗ и Инструкцией.

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

3.2.25. Ответы заявителям, материалы по обращениям граждан, поступившим в ходе личных приемов, проведенных заместителем, руководителями структурных подразделений, по окончании рассмотрения данных обращений направляются в общий отдел на архивное хранение.

3.2.26. В случае представления письменного ответа заявителю скан-копия его присоединяется к соответствующей электронной учетной карточке личного приема в СЭД.

3.3. Организация выездных приемов граждан
главой муниципального образования Отрадненский район,
первым заместителем и заместителями

3.3.1. Выездные приемы главы муниципального образования Отрадненский район (далее – выездные приемы) - это организационная форма реализации полномочий администрации Отрадненского сельского поселения Отрадненского района по обеспечению права граждан и организаций на обращение в органы местного самоуправления.

3.3.2. Выездные приемы проводятся в населенных пунктах Отрадненского сельского поселения Отрадненского района в соответствии с графиком, который утверждается главой Отрадненского сельского поселения Отрадненского района ежегодно.

3.3.3. Организация проведения выездных приемов главой Отрадненского сельского поселения Отрадненского района на территории Отрадненского сельского поселения Отрадненского района осуществляется работниками общего отдела.

3.3.4. Организация проведения выездных приемов первым заместителем, на территории Отрадненского сельского поселения Отрадненского района осуществляется работниками структурных подразделений, подведомственных указанным должностным лицам.

3.3.5. После принятия решения о проведении выездного приема главой Отрадненского сельского поселения Отрадненского района в населенном пункте, общим отделом проводится:

- информирование жителей населенного пункта о дате, времени и месте проведения выездного приема в средствах массовой информации и общественных местах;

- об организации администрацией сельского поселения предварительной записи на выездной прием и дальнейшей передаче в общий отдел списка граждан, записавшихся на выездной прием;

- о подготовке места проведения выездного приема (помещение для выездного приема, место ожидания посетителей и рабочее место для оформления регистрационно-контрольных карточек, наличие туалетной комнаты, кулер или бутылки с питьевой водой, одноразовые стаканы, копировальная техника, канцелярские принадлежности и другое);

- об обеспечении мер по охране правопорядка во время проведения выездного приема.

3.3.6. В выездном приеме главы Отрадненского сельского поселения Отрадненского района по согласованию с ним могут принимать участие заместитель, руководители структурных подразделений и муниципальных учреждений, представители органов государственной власти и государственных учреждений в Отрадненском районе.

3.3.7. В рамках проведения выездного приема может быть организовано комиссионное рассмотрение отдельных обращений с выездом на место и участием заявителей.

3.3.8. Прием граждан в ходе выездного приема осуществляется в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на прием в первоочередном порядке.

3.3.9. Гражданин, участвующий в личном приеме, предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.3.10. Работником общего отдела оформляются регистрационно-контрольные карточки личного приема в ходе выездного приема (приложение 7) с пометкой «– ВП» и передаются главе Отраденского сельского поселения Отраденского района.

3.3.12. В ходе приема глава Отраденского сельского поселения Отраденского района даёт заявителю исчерпывающие разъяснения или поручения по рассмотрению его обращения, о чем в карточке личного приема делаются соответствующие записи в строке «Резолюция».

3.3.13. Карточки личного приема подлежат регистрации в электронном журнале «Устные обращения» СЭД работником общего отдела в течение трех дней с даты проведения выездного приема.

3.3.14. Копии регистрационно-контрольных карточек, в которых даны поручения о рассмотрении обращений, не позднее следующего рабочего дня после их регистрации направляются общим отделом (приемной) исполнителям через разносную книгу под роспись.

3.3.15. Рассмотрение устных обращений, подготовка и представление заявителям ответов на их обращения, поступившие в ходе выездных приемов главы Отраденского сельского поселения Отраденского района (если в резолюции дано поручение о рассмотрении обращения и представлении письменного ответа заявителю (-ям) производится в соответствии с разделами 2.5 и 2.6 Инструкции.

3.3.16. Ответы заявителям, материалы по обращениям граждан, поступившим в ходе выездных приемов, проведенных главой Отраденского сельского поселения Отраденского района, заместителем, руководителями структурных подразделений, по окончании рассмотрения данных обращений направляются исполнителями в общий отдел на архивное хранение.

3.3.17. В случае представления письменного ответа заявителю его скан-копия присоединяется к соответствующей электронной учетной карточке личного приема в СЭД в поле «вложение».

3.3.18. В ходе выездного приема граждан вправе оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией.

3.3.19. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в сети «Интернет» в ходе выездного приема возможно только при условии, если это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение, а также должностных лиц, обеспечивающих реализацию данного правомочия, без их согласия.

4. Порядок работы с сообщениями, поступающими на телефон «горячей линии» администрации Отраденского сельского поселения Отраденского района

4.1. Работа с сообщениями, поступающими на телефон «горячей линии» администрации Отраденского сельского поселения Отраденского района

(далее – телефон «горячей линии»), осуществляется в соответствии с Инструкцией.

4.1. Прием сообщений по телефонам - (8-861-44)-3-31-01, - осуществляется специалистами общего отдела ежедневно с 8-00 до 17-00 кроме выходных и праздничных дней.

4.2. При обращении на телефон заявитель обязан сообщить:
фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
почтовый адрес;
номер телефона;
суть предложения, заявления, жалобы.

4.3. Прием сообщений осуществляется в форме диалога работника общего отдела с заявителем, в ходе которого возможно уточнить названные им данные, суть вопроса, дать ему разъяснения, рекомендации.

Если вопрос заявителя в соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" не относится к компетенции органов местного, работник общего отдела, принимающий телефонный звонок, предоставляет заявителю адреса и телефоны органов исполнительной власти Краснодарского края, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных организаций, на которых возложено осуществление публично значимых функций, в компетенцию которых входит решение поднимаемых заявителем вопросов.

На сообщения, носящие справочный или консультационный характер, работником общего отдела самостоятельно даются разъяснения заявителю в устной форме, при этом регистрационно-контрольная карточка такого аудиосообщения закрывается с отметкой "разъяснено", проект поручения не составляется.

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

Также в ходе приема телефонного сообщения заявителю разъясняется порядок организации личного приема главой Отрадненского сельского поселения Отрадненского района, заместителем.

4.4. В ходе приема сообщения специалистом общего отдела оформляется регистрационно-контрольная карточка, содержащая фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя; номер телефона; содержание аудиосообщения, с пометкой «-ТГЛ» (телефон «горячей линии»), готовится проект поручения по рассмотрению сообщения в соответствии с компетенцией, оформленная регистрационно-контрольная карточка направляется в соответствии с просьбой заявителя или содержанием вопросов главе Отрадненского сельского поселения Отрадненского района, заместителю для резолюции.

4.5. Копии оформленной и подписанной главой Отрадненского сельского

поселения Отрадненского района или заместителем регистрационно-контрольной карточки рассылаются приемной исполнителям под роспись. По сообщениям по решению срочных вопросов копии также направляются на электронные адреса исполнителей.

4.6. Оригинал регистрационно-контрольной карточки направляется приемной специалисту общего отдела, который вносит данные сообщения в электронный журнал «Устные обращения» СЭД, сканирует регистрационно-контрольную карточку и присоединяет к электронной карточке.

4.7. Информация о персональных данных авторов сообщений хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

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

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

4.10. Контроль за своевременностью исполнения поручений о рассмотрении сообщений граждан осуществляется работниками общего отдела с помощью СЭД.

4.11. Ответы заявителям, если в поручении было записано о представлении заявителю письменного ответа, материалы рассмотрения сообщения, оригиналы регистрационно-контрольных карточек сдаются исполнителями в общий отдел на архивное хранение. Ответы заявителям при их наличии сканируются и присоединяются в электронную карточку сообщения в СЭД.

5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

5.1. В администрации Отрадненского сельского поселения Отрадненского района контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя главы Отрадненского сельского поселения Отрадненского района, заместителя, осуществляется общим отделом.

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

5.3. Решение о постановке обращений на контроль принимается главой Отрадненского сельского поселения Отрадненского района, заместителем,

начальником общего отдела по предложениям работников общего отдела.

5.4. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе структурных подразделений администрации Отрадненского сельского поселения Отрадненского района, получения материалов для обзоров обращений граждан, аналитических записок и информации, анализа принятых мер в случае повторных и многократных обращений.

5.5. При осуществлении контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан проверяется срок рассмотрения обращений, сроки представления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, и сроки представления документов и материалов о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений осуществляется с помощью СЭД.

5.6. При осуществлении контроля за всесторонним рассмотрением обращений проверяется наличие необходимых реквизитов документа, анализируется содержание обращения в целях выявления причин нарушения прав, свобод и законных интересов гражданина и подготовки ответа на обращение на предмет:

освещения всех вопросов, поставленных в обращении;

раскрытия всех установленных обстоятельств;

полноты принятых мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов граждан;

наличия ссылок на конкретные нормы права.

5.7. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в СЭД;

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

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

снятие обращений с контроля.

5.8. Документы и материалы о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль, подлежат представлению структурными подразделениями администрации Отрадненского сельского поселения Отрадненского района в общий отдел в течение 5 дней со дня исполнения.

5.9. В случае выявления несоответствия ответов на обращения критериям, установленным пунктами 5.6, 5.7 Инструкции, начальником общего отдела принимается решение о направлении в течение 10 дней со дня поступления ответа в общий отдел информации о выявленных нарушениях в адрес руководителя соответствующего должностного лица, структурного подразделения, рассматривавшего обращение, с просьбой принять

исчерпывающие меры к устранению выявленных нарушений и дальнейшему недопущению их, а также рассмотреть вопрос о привлечении к дисциплинарной ответственности виновных должностных лиц.

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

5.11. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя главы Отрадненского сельского поселения Отрадненского района, заместителя, с выходом (выездом) на место определяется планом работы соответствующего структурного подразделения администрации Отрадненского сельского поселения Отрадненского района.

5.12. 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 Инструкции.

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

6. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

6.1. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа).

Работники общего отдела осуществляют информирование заявителей:

- о графике работы администрации Отрадненского сельского поселения Отрадненского района;

- о справочных телефонах и почтовых адресах администрации Отрадненского сельского поселения Отрадненского района, муниципальных учреждений;

- об адресе официального сайта Отрадненского сельского поселения Отрадненского района в сети "Интернет", адресе электронной почты общего отдела;

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

систем;

о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и сетевых изданиях.

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

6.2. Местонахождение администрации Краснодарского края: почтовый адрес: 352290, Краснодарский край, Отрадненский район, станица Отрадная, ул. Первомайская, д. 8.

Прием граждан в здании администрации Отрадненского сельского поселения Отрадненского района (станция Отрадная, ул. Первомайская, д. 8) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 17.00.

Телефоны администрации Отрадненского сельского поселения Отрадненского района, по которым осуществляется прием телефонных звонков - 8(861-44)3-31-01, 8(861-44)3-31-32 - ежедневно с 8-00 до 17-00 кроме выходных и праздничных дней

Справочный телефон общего отдела: 8(861-44)3-31-03.

Телефон начальника общего отдела 8(861-44) 3-31-03.

Официальный сайт Отрадненского сельского поселения Отрадненского района в сети "Интернет": (www.otradnaya.ru).

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

непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой в администрацию Отрадненского сельского поселения Отрадненского района и общий отдел;

размещении информационных материалов в сети "Интернет" на официальном сайте Отрадненского сельского поселения Отрадненского района.

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

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения работник общего отдела 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 работник общего отдела называет наименование отдела, свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

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

сельского поселения Отрадненского района; графики приема граждан должностными лицами администрации Отрадненского сельского поселения Отрадненского района и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.

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

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

7.2. Общий отдел ежеквартально, не позднее 1-го числа месяца, предоставляет в администрацию муниципального образования Отрадненский район следующего за отчетным кварталом, и формирует отчет о работе с обращениями граждан с учетом сельских поселений;

до 15 числа месяца, следующего за отчетным кварталом на основании заполненных в СЭД данных о зарегистрированных и исполненных устных и письменных обращений, сообщений формирует статистический отчет администрации Отрадненского сельского поселения Отрадненского района о работе с обращениями граждан за истекший квартал (с нарастающим итогом) и пояснительную записку к нему;

заполняет в соответствующих формах, размещенных в государственной информационной системе Краснодарского края "Информационная система планирования и мониторинга социально-экономического развития Краснодарского края" в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", статистические сведения о результатах рассмотрения обращений граждан и предоставляют статистические данные и пояснительные записки к ним по итогам полугодия (до 15 июля) и года (до 15 января года, следующего за отчетным) в управление по работе с обращениями граждан департамента внутренней политики Краснодарского края;

представляет главе Отрадненского сельского поселения Отрадненского района аналитические материалы по работе с обращениями граждан;

представляет заместителю по запросам аналитические материалы по работе с обращениями граждан.

7.3. При подготовке указанных сведений общий отдел осуществляют: анализ поступивших письменных и устных обращений граждан;

сбор и обобщение информации о количестве поступивших за отчетный период письменных и устных обращений граждан, соблюдении установленных действующим законодательством сроков рассмотрения обращений граждан,

характере поставленных в обращениях граждан вопросов, а также о количестве повторных письменных обращений граждан;

сбор информации о количестве поступивших жалоб на действия (бездействие) должностных лиц и структурных подразделений органов местного самоуправления при рассмотрении обращений граждан;

сбор информации о количестве поступивших жалоб на действия (бездействие) должностных лиц и структурных подразделений органов местного самоуправления при рассмотрении обращений граждан.

Начальник общего отдела администрации
Отраденского сельского поселения
Отраденского района

В.С. Сафарян

Приложение 1
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

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 Отрадненского сель-
(число, месяц, год)
ского поселения Отрадненского района поступила корреспонденция с
уведомлением № _____ от гражданина

_____,
(фамилия, имя, отчество (при наличии))
проживающего по адресу: _____ .
(населенный пункт)

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие
письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:	_____ (подпись, дата)	инициалы, фамилия
	_____ (подпись, дата)	инициалы, фамилия
	_____ (подпись, дата)	инициалы, фамилия

Начальник общего отдела администрации
Отрадненского сельского поселения
Отрадненского района

В.С. Сафарян

Приложение 2
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

АКТ №

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

от "___" _____ 20__ г.

Комиссия в составе: _____

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт))

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в администрацию Отрадненского сель-

_____ (число, месяц, год)

ского поселения Отрадненского района поступила корреспонденция с
уведомлением за № _____ от
гражданина _____

_____ (фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____

_____ (населенный пункт)

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

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:	_____ (подпись, дата)	_____ инициалы, фамилия
	_____ (подпись, дата)	_____ инициалы, фамилия
	_____ (подпись, дата)	_____ инициалы,
	фамилия	

Начальник общего отдела администрации
Отрадненского сельского поселения
Отрадненского района

В.С. Сафарян

Приложение 3
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

АКТ №
о наличии приложений к обращению, не являющихся
подтверждением изложенных в нем доводов

от " _ " _____ 20_ г.

Комиссия в составе: _____

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в администрацию Отрадненского сельского поселения
Отрадненского района поступило обращение гражданина _____,
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____ .

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы и
материалы, не являющиеся подтверждением доводов, изложенных в обращении,
а

именно: _____

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:	_____ (подпись, дата)	_____ инициалы, фамилия
	_____ (подпись, дата)	_____ инициалы, фамилия
	_____ (подпись, дата)	_____ инициалы, фамилия

Начальник общего отдела администрации
Отрадненского сельского поселения
Отрадненского района

В.С. Сафарян

Приложение 4
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

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 Отрадненского сель-
(число, месяц, год)
ского поселения Отрадненского района поступила корреспонденция с
уведомлением № _____ от гражданина _____,
проживающего по адресу:
(фамилия, инициалы)

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Полученные документы и (или) вещи (нужное заполнить): _____

возвращены : _____,
(номер заказного почтового отправления)

переданы для вручения

в _____,
(наименование органа местного самоуправления)

оставлены на хранении до востребования _____.
(наименование места хранения)

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

Подписи:	_____ (подпись, дата)	_____ инициалы, фамилия
	_____ (подпись, дата)	_____ инициалы, фамилия
	_____ (подпись, дата)	_____ инициалы, фамилия

Начальник общего отдела администрации
Отрадненского сельского поселения
Отрадненского района

В.С. Сафарян

Приложение 5
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

ФИО

**УВЕДОМЛЕНИЕ
о прекращении переписки**

На основании части 5 статьи 11 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 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) _____

Начальник общего отдела администрации
Отраденского сельского поселения
Отраденского района

В.С. Сафарян

Приложение 6
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА № _____

Фамилия, имя, отчество заявителя _____

Адрес, телефон (при наличии) _____

Место работы _____ льготная категория _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Автор резолюции _____ (подпись) _____ ФИО

Срок исполнения _____

Обратная сторона регистрационно-контрольной карточки

Дата передачи на исполнение	Кому направлено	Особые отметки

Дата, индекс исполнения _____

Адресат _____

Содержание _____

С контроля снял _____ Подпись контролера _____

»

Начальник общего отдела администрации
Отраденского сельского поселения
Отраденского района

В.С. Сафарян

