****

# АДМИНИСТРАЦИЯ

**КРАСНОАРМЕЙСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
ЕЙСКОГО РАЙОНА**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  от |  *01.10.2018 г.* | № |  *62* |

 п. Комсомолец

**О порядке работы с обращениями граждан в администрации**

**Красноармейского сельского поселения Ейского района**

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

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района район (далее – Порядок) (приложение).

2. Специалистам администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района обеспечить соблюдение Порядка, указанному в пункте 1 настоящего постановления.

3. Считать утратившим силу постановление администрации муниципального образования Ейский район от 18 апреля  2014 года  № 32 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района», постановление администрации муниципального образования Ейский район от 9 июня 2015 года  № 78 «О внесении изменений в постановление администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района от 18 апреля 2014 года № 32 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района», постановление администрации муниципального образования Ейский район от 21 декабря 2015 года  № 161 «О внесении изменений в постановление администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района от 18 апреля 2014 года № 32 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района».

4. Общему отделу администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района (Трошкинева) обнародовать настоящее постановление в установленный законом срок и разместить на официальном сайте Красноармейского сельского поселения Ейского района в сети «Интернет».

5*.* Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на начальника общего отдела администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района

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

Глава Красноармейского сельского

поселения Ейского района А.А. Бурнаев

 ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Красноармейского сельского

поселения Ейского района

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

**ПОРЯДОК**

**работы с обращениями граждан в администрации**

**Красноармейского сельского поселения Ейского района**

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района (далее – Порядок) разработан в целях совершенствования форм и методов работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района, а также порядок их взаимодействия с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти, органами муниципального образования Ейский район, организациями при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема граждан.

Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законами, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами

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

Конституция Российской Федерации;

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

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

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

Устав Красноармейского сельского поселения Ейского района;

Инструкция по делопроизводству в администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района;

распоряжение главы Красноармейского сельского поселения Ейского района от 10 января 2006 года № 1-р «О регламенте администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района».

1.3. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Процедура завершается направлением заявителю ответа или уведомления о переадресации обращения в установленный срок, либо с его согласия устным ответом на обращение в ходе личного приема, возвратом жалобы гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд (в случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов), оставлением обращения без ответа (в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ).

Ответ или уведомление на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Красноармейского сельского поселения Ейского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

2.1.1. Местонахождение администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района:

Почтовый адрес: ул. Школьная, 19, пос. Комсомолец, Ейский район, Краснодарский край, 353670,

Режим работы: понедельник-вторник с 8.30 до 12.30 и с 14.00 до 17.00 часов, пятница с 8.30 до 12.30 и с 14.00 до 16.00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Телефон «горячей линии» администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района: 8(86132)67393 (ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8.30 до 12.30 и с 14.00 до 16.00 часов).

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8(86132) 67393.

Телефон общего отдела администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района (общий отдел): 8(86132) 67393.

Адрес электронной почты администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района: adm-komsomol@mail.ru.

Официальный сайт Красноармейского сельского поселения Ейского района: в международной сети «Интернет»: krasnoarmeiskoesp.ru.

2.1.2. Информирование заявителей.

Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Начальник общего отдела администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района осуществляет информирование заявителей: о местонахождении и графике работы администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района; о справочных телефонах и почтовом адресе; об адресе официального сайта в сети «Интернет», об адресе электронной почты администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района, о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

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

2.1.3. Информирование заявителей в администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района осуществляется при:

непосредственном обращении заявителя лично в администрацию Красноармейского сельского поселения Ейского района;

по телефону в администрацию Красноармейского сельского поселения Ейского района;

письменно (почтой, электронной почтой, факсимильной связью) в администрацию Красноармейского сельского поселения Ейского района;

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан представляется непосредственно в администрацию Красноармейского сельского поселения Ейского района с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, посредством публикации в средствах массовой информации, в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресов сайтов в сети «Интернет», адресах электронной почты, режиме работы администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района (приложение № 1), графиков личного приема граждан, ежегодно утверждаемых правовым актом администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района, на официальном сайте Красноармейского сельского поселения Ейского района в сети «Интернет», на информационных стендах в администрации.

На входе в администрацию Красноармейского сельского поселения Ейского района, в доступном для обозрения месте, размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы администрации.

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

2.1.4. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями.

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

2.1.5. Требования к оформлению информационных стендов.

На информационных стендах в администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района размещаются следующие материалы: текст Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления; образец заполнения обращения; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; графики личного приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Ейский район.

Информационные стенды, содержащие информацию о работе с обращениями граждан, размещаются в холле администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района.

2.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.3. Общие требования к оформлению обращений

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

Наименование органа местного самоуправления либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица;

фамилию, имя, отчество (последние – при наличии) заявителя;

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

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись заявителя;

дату написания.

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

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

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан.

2.4.1. Обращения, поступившие в администрацию Красноармейского сельского поселения Ейского района, главе Красноармейского сельского поселения Ейского района или должностному лицу администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в администрации до дня направления ответа заявителю.

Срок рассмотрения обращения, поступившего с контрольным поручением из общественной приемной администрации муниципального образования Ейский район, Ейской межрайонной прокуратуры и иных организаций устанавливается начальником общего отдела администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района, но не позднее, чем за 5 дней до срока указанного в контрольном поручении.

2.4.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов – не позднее 30 дней со дня регистрации обращения в администрации.

2.4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы глава Красноармейского сельского поселения Ейского района, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения «на доклад» главе Красноармейского сельского поселения Ейского района, давшему поручение по рассмотрению обращения, предоставляется служебная записка, подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

В случае принятия руководителем решения о продлении срока рассмотрения заявителю направляется уведомление в письменной форме.

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

2.4.5. По дубликатному обращению (обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляр обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

2.4.6. Исполнитель несет ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.4.7. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет начальник общего отдела Красноармейского сельского поселения Ейского района.

3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.1.1. Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан – поступление в администрацию Красноармейского сельского поселения Ейского района письменного обращения (в том числе в электронной форме).

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

3.1.3. Начальник общего отдела проверяет корреспонденцию на безопасность вложения, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления и другое) сообщает о нем непосредственно главе Красноармейского сельского поселения Ейского района. Глава – в дежурную часть отдела МВД России по Ейскому району.

Проверенная сотрудниками отдела МВД России по Ейскому району корреспонденция передается в администрацию Красноармейского сельского поселения Ейского района.

3.1.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложение № 2, 3), также составляется акт (приложение № 4) на письмо, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

3.1.5. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается бланк с текстом «письменного обращения к адресату нет».

3.1.6. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются в журнале письменных обращений, а передается в общий отдел администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района.

3.1.7. Обращение с пометкой «лично» вскрывается начальником общего отдела Красноармейского сельского поселения Ейского района.

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

3.1.9. Письменные обращения на имя главы Красноармейского сельского поселения Ейского района, доставленные в администрацию Красноармейского сельского поселения Ейского района автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются начальником общего отдела Красноармейского сельского поселения Ейского района. На копии обращения проставляется дата поступления, подпись специалиста и контактный телефон.

3.2. Регистрация обращений

3.2.1. Все письменные обращения граждан, в том числе поступившие по каналам электронной и факсимильной связи, подлежат регистрации в день поступления.

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

Регистрация обращений граждан производится в соответствии с инструкцией по делопроизводству администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района в специальном журнале (приложение № 7).

3.2.3.При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя и более авторами) в журнал регистрации письменных обращений граждан вносятся первые две-три разборчиво указанные фамилии с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию, первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В журнале проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили (коллектив ООО «СельхозПромЭкспо», коллектив МОУ СОШ № 27).

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

3.2.5. Если заявитель не указал своей фамилии, то в журнал регистрации письменных обращений граждан вносится запись «без подписи».

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

3.3. Направление обращений на рассмотрение

3.3.1. Основание для начала административной процедуры – регистрация письменного обращения.

3.3.2. После регистрации обращения начальник общего отдела готовит проект поручения главе Красноармейского сельского поселения Ейского района, в котором определяются:

должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения и подготовку ответа заявителю;

методы рассмотрения обращения: комиссионное рассмотрение, с выходом (выездом) на место, с участием заявителя, с проведением собрания и другие;

срок и порядок разрешения вопросов обращения.

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

3.3.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района, в течение семи 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 граждан, направивших обращение, о переадресации.

3.3.5. Уведомления авторам обращений отправляются в почтовых конвертах начальником общего отдела, который фиксирует отправку уведомления в Реестре отправки писем. Реестры хранятся в общем отделе.

3.3.6. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, начальником общего отдела администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района.

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

3.3.8. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю. Исполнитель, у которого находится оригинал обращения, возвращает его в общий отдел администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района.

3.3.9. В администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района непосредственные исполнители определяются главой Красноармейского сельского поселения Ейского района.

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

3.3.10. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В случае если в обращении обжалуется решение или действие (бездействие) государственного органа или должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

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

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

3.4. Рассмотрение обращений

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

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

3.4.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

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

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

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

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

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

3.4.7. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Красноармейского сельского поселения Ейского района, рассматривающий обращение, на основании служебной записки исполнителя (приложение № 5) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. Начальником общего отдела администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района в 30-дневный срок со дня регистрации обращения автору направляется сообщение о прекращении переписки, а главе Красноармейского сельского поселения Ейского района готовится служебная записка о списании «в дело».

В случае поступления в Администрацию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пункт на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

3.4.9. Письменное обращение, поступившее в администрацию Красноармейского сельского поселения Ейского района, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции и главе администрации (губернатору) Краснодарского края с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случаев когда текст письменного обращения не поддается прочтению.

3.4.10. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [частью 4 статьи 10](http://internet.garant.ru/#/document/12146661/entry/1004) Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Красноармейского сельского поселения Ейского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.5. Ответы на обращения

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

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

3.5.3. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

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

3.5.5. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема рассмотрена формально.

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой Красноармейского сельского поселения Ейского района.

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

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

3.5.8. Оригиналы документов возвращаются начальником общего отдела автору обращения по письменной просьбе путем личного вручения или посредством почтовой связи.

3.5.9. Ответы заявителям подписываются главой Красноармейского сельского поселения Ейского район.

3.5.10. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, адрес которого указан в обращении (Ивановой В.И. – для сообщения всем заявителям, или Ивановой В.И. – для информирования заинтересованных лиц, или Ивановой В.И. и другим). Если в коллективном обращении указаны адреса заявителей, то ответ направляется каждому заявителю отдельно. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

3.5.11. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа с приложением его копии.

3.5.12. В ответе на дубликатное обращения делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям рассмотрены».

3.5.13. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, данное обращение рассматривается и ответ на обращение списывается «в дело».

3.5.14. Допустимо оставить без ответа по существу поставленных в нем вопросов обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, членам его семьи, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.

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

3.5.16. При согласии главы Красноармейского сельского поселения Ейского района, дававшего поручение по рассмотрению обращения, с ответом заявителю, материалы рассмотрения обращения списываются им «в дело». Глава Красноармейского сельского поселения Ейского района вправе принять решение об оставлении на дополнительном контроле обращения до полного разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

В случае если исполнителей несколько и один из них дает промежуточный ответ, то главе Красноармейского сельского поселения Ейского района всеми исполнителями после рассмотрения обращения предоставляются служебные записки (при условии, что срок окончательного рассмотрения не превышает шестидесяти дней).

3.5.17. Срок регистрации и отправки ответа не должен превышать одного дня со дня его подписания.

3.5.18. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Кроме того, на поступившее в Администрацию или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

3.6. Организация личного приема граждан

3.6.1. Основание для начала процедуры – обращение гражданина в администрацию Красноармейского сельского поселения Ейского района.

3.6.2. Ежедневный прием посетителей в администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района осуществляется с 08.30 ч. до 12.30 ч. и с 14.00 ч. до 17.00 ч., кроме выходных и праздничных дней. Прием граждан и оформление регистрационно-контрольных карточек на прием к главе Красноармейского сельского поселения Ейского района ведет начальник общего отдела.

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

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

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

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

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

3.6.8. Организацию личного приема граждан в администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района осуществляет начальник общего отдела Красноармейского сельского поселения Ейского района.

3.6.9. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя, либо в связи с удаленностью места проживания от районного центра.

Правом на прием в первоочередном порядке по вопросам своей деятельности пользуются члены Совета Федерации, депутаты Государственной Думы, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры орденов Славы».

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

3.6.11. Все устные обращения, в ходе личного приема или по телефону «горячей линии», поступившие в администрацию Красноармейского сельского поселения Ейского района регистрируются в журнале (приложение № 8), указывается:

3.6.12. Ведущий приема обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос.

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов может быть приглашен любой специалист администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района.

3.6.13. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение, которое передается на регистрацию и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с Порядком. При необходимости корреспонденция, полученная во время приема, рассматривается в первоочередном порядке.

3.6.14. На личный прием к главе Красноармейского сельского поселения Ейского района оформляется регистрационно-контрольная карточка на каждого заявителя (приложение № 6), оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, подписывается главой Красноармейского сельского поселения Ейского района и направляется исполнителю.

3.6.15. Для оперативного решения вопросов, поступивших в результате устного прием специалистов или по телефону «горячей линии», возможно заполнение регистрационно-контрольной карточки (приложение № 6), оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, подписывается главой Красноармейского сельского поселения Ейского района и направляется исполнителю.

3.6.16. Личный прием граждан осуществляется главой Красноармейского сельского поселения Ейского района при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в его компетенции.

3.6.17. График приема граждан должностными лицами администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района ежегодно утверждается правовым актом администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района и размещается на информационном стенде администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района, и на официальном сайте Красноармейского сельского поселения Ейского района в сети «Интернет».

3.6.18. К личным приемам (в том числе выездным) должностных лиц администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района начальник общего отдела администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района готовит подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, приглашает для участия в приемах руководителей подведомственных учреждений администрации Красноармейского сельского поселения, должностных лиц администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района и непосредственно принимает участие в приемах.

3.6.19. Регистрационно-контрольные карточки и материалы к ним передаются главе Красноармейского сельского поселения Ейского района для ознакомления и выработки проекта решения по поднимаемым заявителями вопросам.

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

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

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

3.6.23. Глава Красноармейского сельского поселения Ейского района и должностные лица администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района проводят выездные приемы граждан в населенных пунктах Красноармейского сельского поселения Ейского района в соответствии с графиком, утвержденным правовым актом Красноармейского сельского поселения Ейского района, который размещается на информационном стенде администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района, и на официальном сайте Красноармейского сельского поселения Ейского района в сети «Интернет».

Порядок организации выездных приемов должностных лиц администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района аналогичен порядку организации личных приемов граждан в администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района.

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

3.7. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

3.7.1. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания «в дело» авторами поручений по их рассмотрению.

3.7.2. Рассмотренное письменное обращение с копией поручения и все документы, относящиеся к его разрешению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

информация о результатах рассмотрения обращения;

материалы проверки по обращению (если она проводилась);

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

поручение по рассмотрению обращения;

письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акт (приложения № 2,3).

3.7.3. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан и устных обращений формируются в папках в хронологическом порядке исходя из номера и даты регистрации.

3.7.4. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению – 5 лет. По истечению срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

3.8 Блок-схема рассмотрения обращения граждан в администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района представлена в приложении № 8.

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

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

4.1.2. В администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы Красноармейского сельского поселения Ейского района осуществляется начальником общего отдела Красноармейского сельского поселения Ейского района.

4.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

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

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

снятие обращений с контроля;

проверка достоверности ответа.

4.2.1. Решение о постановке обращения на контроль в администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района принимается главой Красноармейского сельского поселения Ейского района.

4.2.2. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информаций, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

Обращения, поступающие из администрации муниципального образования Ейский район, как правило, ставятся на контроль, в том числе с целью получения материалов для ежеквартальных отчетов и рассмотрении обращений граждан, поступивших из администрации Краснодарского края.

4.2.4. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан в администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района осуществляет начальник общего отдела Красноармейского сельского поселения Ейского района.

4.2.5. Обращения, поступившие в администрацию Красноармейского сельского поселения Ейского района из администрации муниципального образования Ейский район, с просьбой о предоставлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

4.2.6. Обращения, по которым администрацией муниципального образования Ейский район запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в общественную приемную муниципального образования Ейский район, при этом в ответе на бланке указывается номер и дата регистрации письма в администрации Ейского района, номер и дата направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладывается оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В деле у исполнителя остаются копия поручения, копия обращения, копия ответа на поручение, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

4.2.7. Ответы на обращения, поставленные на контроль в администрации муниципального образования Ейский район оформляются исполнителями за подписью главы Красноармейского сельского поселения Ейского района и передаются в общественную приемную с оригиналами обращений и приложениями к ним.

4.2.8. Для организации контроля все письменные обращения, поступившие из администрации муниципального образования Ейский район, регистрируются в электронном виде.

4.2.9. Если в ответе, поступившем в администрацию Красноармейского сельского поселения Ейского района, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени, обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. Продолжительность дополнительного рассмотрения не превышает 30 дней.

4.3. Должностные лица, работающие с обращениями граждан, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

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

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

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

4.3.3. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место или по телефону определяется планом работы администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района.

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

4.3.5. Решение о проведении внеплановой проверки принимается начальником общего отдела администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района на основе еженедельного анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

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

4.3.7. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений должностными лицами в администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района осуществляется начальником общего отдела администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района.

4.3.8. Текущий контроль осуществляется путем проведения начальником общего отдела администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района, проверок соблюдения и исполнения специалистами нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

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

4.3.10. В целях контроля за предоставлением ответов на обращение граждане имеют право запросить и получить, а должностные лица обязаны им предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, относящимися к рассмотрению обращений граждан, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

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

Начальник общего отдела И.А. Трошкинева

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Порядку работы с обращениями граждан в администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района

ПОЧТОВЫЙ АДРЕС,

 адрес электронной почты, адрес сайта в сети «Интернет», справочные телефоны, телефон «горячей линии» администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района, факс, режим работы администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района, общего отдела администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Почтовый адрес администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района | - | Школьная ул., 19, пос. Комсомолец, Ейский район, Краснодарский край, 353670 |
| Режим работы администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района | - | Понедельник-четверг с 8.30 до 12.30 и с 14.00 до 17.00, пятница с 8.30 до 12.30 и с14.00 до 16.00. Выходные дни: суббота, воскресенье. |
| Телефон «горячей линии» администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района | - | 8 (86132) 67393 (ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8.30 до 12.30 и с 14.00 до 16.00) |
| Телефон/факс для приема письменных обращений граждан | - | 8 (86132) 67393  |
| Телефон начальника общего отдела администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района (общий отдел) | - | 8 (86132) 67393 |
| Адрес электронной почты администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района | - | adm-komsomol@mail.ru  |
| Официальный сайт администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района | - | в международной сети «Интернет»: krasnoarmeiskoesp.ru |

Начальник общего отдела И.А. Трошкинева

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к Порядку работы с обращениями граждан в администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района

АКТ № \_\_\_\_\_\_\_

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах

с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

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

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

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

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в администрацию Красноармейского сельского поселения

(число, месяц, год)

Ейского района поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

проживающего по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

 Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

 Подписи: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись, дата) Инициалы, фамилия

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

 (подпись, дата) Инициалы, фамилия

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

 (подпись, дата) Инициалы, фамилия

Начальник общего отдела И.А. Трошкинева

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к Порядку работы с обращениями граждан в администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района

АКТ № \_\_\_\_\_\_\_

о недостаче документов по описи корреспондента в заказных письмах

с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_200\_\_\_г.

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

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

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в администрацию Красноармейского сельского поселения

 (число, месяц, год)

Ейского района поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

проживающего по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

 Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

 Подписи: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись, дата) Инициалы, фамилия

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

 (подпись, дата) Инициалы, фамилия

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

 (подпись, дата) Инициалы, фамилия

Начальник общего отдела И.А. Трошкинева

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

к Порядку работы с обращениями граждан в администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района

АКТ № \_\_\_\_\_\_\_

о вложении оригиналов документов в заказных письмах

с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

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

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

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в администрацию Красноармейского сельского поселения

 (число, месяц, год)

Ейского района поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

проживающего по адресу:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 При вскрытии почтового отправления обнаружено документы, а именно:

 Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

 Подписи: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись, дата) Инициалы, фамилия

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

 (подпись, дата) Инициалы, фамилия

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

 (подпись, дата) Инициалы, фамилия

Начальник общего отдела И.А. Трошкинева

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5

к Порядку работы с обращениями граждан в администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района

Главе администрации

Красноармейского сельского

поселения Ейского района

(инициалы, фамилия)

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 И.А. Трошкинева

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6

к Порядку работы с обращениями граждан в администрации Красноармейского сельского поселения Ейского района

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Корреспондент, Ф.И.О. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес, телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Предыдущие обращения от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_от\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Вид документа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Автор, дата, индекс сопровод. письма\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата, индекс поступления\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Краткое содержание\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Ответственный исполнитель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Резолюция\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Автор резолюции\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (ФИО)

Срок исполнения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Приложение: на\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_листах

|  |
| --- |
| ХОД ИСПОЛНЕНИЯ |
| дата передачи на исполнение | исполнитель | отметки о промежуточном ответе или дополнительном запросе | Контрольные отметки |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Дата, индекс исполнения (ответа)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адресат\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

С контроля снял\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Подпись контролера\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дело\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Том\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Листы\_\_\_\_\_\_\_\_Фонд\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Дело\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Опись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Начальник общего отдела И.А. Трошкинева

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6

к Порядку работы с обращениями

граждан в администрации

Красноармейского сельского

поселения Ейского района

БЛОК-СХЕМА

рассмотрения обращения гражданина

Гражданин

Направление обращения

Регистрация

Направление на рассмотрение

Рассмотрение

Подготовка и направление ответа

ооответаответа **заявителю**

Списание
в дело

Гражданин

Разъяснение, устный ответ заявителю

По электронной почте

В ходе личного приема

По «Горячей» линии

Почтой

Лично

Факсом

Прием, обработка

Рассмотрение руководителем, ведущим личный прием

Начальник общего отдела И.А. Трошкинева

 ПРИЛОЖЕНИЕ № 7

к Порядку работы с обращениями

граждан в администрации

Красноармейского сельского

поселения Ейского района

ФОРМА

журнала регистрации письменных обращений граждан

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Дата регистрации обращения | ФИО заявителя, адрес его места жительства | Форма обращения (лично, письмо, интернет) | Вид обращения (заявление, жалоба, предложение) | Дата, исходящий номер сопроводительного письма, откуда поступило обращение | Краткое содержание обращения | Шифр тематики обращения | Резолюция руководителя, срок рассмотрения | Кому поручено рассмотреть | Результат рассмотрения (поддержано, разъяснено, меры приняты) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |

Начальник общего отдела И.А. Трошкинева

 ПРИЛОЖЕНИЕ № 8

к Порядку работы с обращениями

граждан в администрации

Красноармейского сельского

поселения Ейского района

ФОРМА

журнала регистрации устных обращений граждан, поступивших в ходе личного приема или по телефону

«Горячей линии»

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Дата регистрации обращения | ФИО заявителя, адрес его места жительства | Вид обращения (заявление, жалоба, предложение) | Краткое содержание обращения | Шифр тематики обращения | Резолюция руководителя, срок рассмотрения | Кому поручено рассмотреть | Результат рассмотрения (поддержано, разъяснено, меры приняты) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |

Начальник общего отдела И.А. Трошкинева

#### ёЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

проекта постановления администрация Красноармейского сельского поселения Ейского района от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«О порядке работы с обращениями граждан в администрации

Красноармейского сельского поселения Ейского района»

Проект подготовлен и внесен:

Общим отделом

Начальник отдела И.А. Трошкинева