



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
УСПЕНСКИЙ РАЙОН  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 28.05.2018

№ 583

с. Успенское

**О Порядке работы с обращениями граждан в администрации  
муниципального образования Успенский район**

В целях реализации Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», «Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Краснодарском крае», **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Успенский район (далее Порядок) согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Заместителям главы муниципального образования Успенский район, руководителям структурных подразделений администрации муниципального образования Успенский район обеспечить:

– соблюдение настоящего Порядка;

– определить ответственных за организацию работы с обращениями граждан, поступающих на имя руководителей структурных подразделений администрации в соответствующих структурных подразделениях, закрепить ответственность должностных лиц в должностных регламентах.

3. Признать утратившими силу постановление администрации муниципального образования Успенский район от 25 декабря 2015 года № 1015 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Успенский район» со всеми изменениями и дополнениями.

4. Обнародовать настоящее постановление в соответствии с уставом муниципального образования Успенский район и разместить его на официальном сайте муниципального образования Успенский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования Успенский район, управляющего делами Н.Г. Прокопову.

6. Настоящее постановление вступает в силу со следующего дня после дня его официального обнародования.

Глава муниципального  
образования Успенский район



Г.К. Бахилин

## **ПОРЯДОК Работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Успенский район**

### **1. Общие положения**

1.1 Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Успенский район (далее – Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации муниципального образования Успенский район с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края и исполнительными органами местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края при организации рассмотрения обращений граждан.

1.2. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением в администрации муниципального образования Успенский район обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

### **2. Порядок работы с письменными обращениями**

2.1. Общие требования к оформлению обращений.

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

- наименование органа местного самоуправления, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
- почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления, жалобы;
- личную подпись заявителя;
- дату написания.

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

2.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, факсом, а также путем заполнения соответствующих форм для отправки обращений, размещенных на портале исполнительных органов государственной власти Краснодарского края (<http://www.krasnodar.ru>) и на официальном сайте администрации муниципального образования Успенский район (<http://www.admuspenskoe.ru>) в сети "Интернет".

2.1.3. Обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Успенский район 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 (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; излагает суть предложения, заявления или жалобы. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. В случае отсутствия в письменном обращении необходимых для его рассмотрения реквизитов заявителю направляется уведомление (при наличии адреса) о невозможности рассмотрения обращения по существу.

2.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

2.2.1. Обращения граждан поступающие на имя главы муниципального образования Успенский район, регистрируются в отделе делопроизводства и организационно-кадровой работы и передаются под роспись специалистам структурных подразделений администрации в день поступления.

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

2.2.3. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения № 3, 4). Также составляется акт на письмо (приложение № 5), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

2.2.4. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения.

2.2.5. Обращение с пометкой «лично» вскрывается начальником отдела делопроизводства и организационно-кадровой работы.

2.2.6. Для приема обращений в форме электронных сообщений (Интернет – обращения), направляемых через официальный Интернет-сайт администрации муниципального образования Успенский район, применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

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

2.2.8. Письменные обращения на имя главы муниципального образования Успенский район и его заместителей, доставленные в администрацию автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом отдела делопроизводства и организационно-кадровой работы.

2.3. Регистрация обращений.  
2.3.1. Все поступающие в администрацию муниципального образования Успенский район письменные обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан в течение 3 рабочих дней с даты их 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.

2.3.2. На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему) в правом верхнем углу либо на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

2.3.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

2.3.4. В журнал регистрации обращений граждан и электронную карточку СЭД "Обращения граждан" вносятся:

- регистрационный номер;
- дата регистрации;
- фамилия и инициалы автора обращения (в именной папке) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если почтовый адрес отсутствует, а указан только электронный адрес заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;
- указывается, откуда поступило обращение (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, от заявителя и т.д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма;
- краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;
- форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет, по телефону);
- признак обращения (первичное, вторичное, многократное);
- шифр тематики обращения, согласно действующему общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан;
- фамилия руководителя, которому обращение направляется на рассмотрение;
- в соответствующем поле проставляется пометка "свод", если поручение дано одновременно нескольким исполнителям;
- скан-образы обращений граждан, поступившие на бумажных носителях, прикрепляются в поле "вложение";

- срок рассмотрения обращения и дата фактического рассмотрения обращения;

- результат рассмотрения обращения (удовлетворено, разъяснено, отказано).

2.3.5. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в журнал регистрации вносится отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили (коллектив ОАО «Визит», коллектив СОШ № 1).

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

2.3.7. Если заявитель не указал своей фамилии, то в журнале регистрации вносится запись «без подписи».

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

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан.

2.4.1. Обращения, поступившие в администрацию муниципального образования Успенский район по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в администрации муниципального образования Успенский район до даты направления ответа заявителю. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

2.4.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, рассматриваются в установленный законом срок.

2.4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления, руководителю, 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» руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

В случае принятия руководителем решения о продлении срока рассмотрения заявителя направляется уведомление.

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

2.4.5. По дубликатному обращению (обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения), 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. По направленному в установленном порядке запросу государственному органу или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать 15 дней. Продление сроков подготовки информации не предусмотрено.

2.4.7. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.4.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет отдел делопроизводства и организационно-кадровой работы.

2.5. Направление обращений на рассмотрение.

2.5.1. Специалисты отдела рассматривающие почту, в день регистрации обращения вносят предложения:

о предоставлении обращения для резолюции главе муниципального образования Успенский район или его заместителям для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава муниципального образования Успенский район и его заместители определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения;

о направлении обращения о компетенции в структурное подразделение администрации муниципального образования Успенский район.

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

2.5.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования Успенский район, 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 граждан, направивших обращение, о пересадесации обращений. Уведомления о пересадесации обращений подписываются заместителем главы муниципального образования Успенский район, управляющим делами.

2.5.4. Письменное обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Успенский район и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в отдел по вопросам миграции отдела Министерства внутренних дел России по Успенскому району и, в копии, высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации с уведомлением граждан, направивших обращение, о пересадесации обращения.

2.5.5. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

2.5.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7

дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.5.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если с вышеуказанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

В случае обжалования решений и действий (бездействий) структурных подразделений администрации муниципального образования Успенский район обращения направляются заместителю главы муниципального образования Успенский район, курирующего сферу, к которой относится поднимаемый вопрос, для необходимых разъяснений о порядке обжалования.

2.5.8. Жалобы, адресованные главе муниципального образования Успенский район и его заместителям, на правоохранительные и судебные органы, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, направляются в юридический отдел администрации муниципального образования Успенский район.

2.5.9. Жалобы, адресованные главе муниципального образования Успенский район и его заместителям, с указанием фактов нарушения требований законодательства о противодействии коррупции лицам, замещающими муниципальные должности муниципальной образования Успенский район, назначение на которые осуществляет глава муниципального образования Успенский район; государственными гражданами служащими Краснодарского края; замещающими отдельные должности на основании трудового законодательства в организациях, созданных для выполнения задач, поставленных перед органами исполнительной власти Краснодарского края; а также организациях, созданных для выполнения задач, поставленных перед администрацией муниципального образования Успенский район направляются в отдел кадров администрации муниципального образования Успенский район.

2.5.10. В случае если обращение направлено не по компетенции, исполнитель в пятидневный срок возвращает его в отдел делопроизводства и организационно-кадровой работы с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов. Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя отдел делопроизводства и организационно-кадровой работы.

2.5.11. Письменное обращение, возвращенное в отдел делопроизводства и организационно-кадровой работы, как направленное не по компетенции, передается специалисту отдела для организации работы с ним в соответствии с требованиями настоящего Порядка. Заявитель уведомляется о пересадесации и новой дате направления обращения работниками отдела.

2.5.12. Уведомления авторам обращений передаются для отправки в отдел делопроизводства и организационно-кадровой работы.

2.5.13. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, работниками отдела делопроизводства и организационно-кадровой работы.

#### 2.6. Рассмотрение обращений.

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

2.6.2. В структурных подразделениях администрации муниципального образования Успенский район непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяют руководителей. Поручение руководителю должно содержать фамилию и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и сроки исполнения, подпись руководителя. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям, то работу рассматривают по общему координирующему лицу, отмеченное в поручении пометкой "свод". Исполнители не позднее 7 дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны предоставить ответственным исполнителем все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При отсутствии пометки "свод" указанную информацию и ответ заявителю направляет каждый исполнитель в части компетенции.

2.6.3. При рассмотрении обращения в установленном законодательством порядке исполнителями запрашиваются дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращения; организуются встречи с заявителем (-ями) для уточнения сути обращения; создается комиссия для проверки изложенных в обращении (с выездом на место и участием заявителя, с использованием средств фото- и видеосъемки).

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

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

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

2.6.7. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителем многократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель структурного подразделения администрации муниципального образования Успенский район, рассматривающего обращение, на основании служебной записки исполнителя (приложение № 6) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган государственной власти, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. Сообщение о прекращении переписки направляется автору за подписью руководителя структурного подразделения администрации муниципального образования Успенский район.

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

2.6.9. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на письменное обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение государственного органа, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.6.10. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.7. Ответ на обращение.

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

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

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

2.7.4. 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 с пометкой "для информирования заинтересованных лиц".

2.7.5. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то 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».

2.7.6. Ответ на обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Успенский район 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 орган местного самоуправления 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 27 ноября 2017 года №355-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

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

2.7.8. 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.

2.7.9. По письменному запросу заявителю возвращаются оригиналы документов путем личного вручения или посредством почтовой связи.

2.7.10. Ответы заявителям подписываются главой муниципального образования Успенский район или его заместителями, которым поручено рассмотреть обращение.

2.7.11. Ответы на обращения, поступившие из федеральных и краевых органов государственной власти, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются главой муниципального образования Успенский район, его заместителями либо должностными лицами, которым поручено рассмотрение.

2.7.12. При согласии должностного лица, давшего поручение по рассмотрению обращения, с ответом заявителю, материалы рассмотрения обращения списываются им «в дело». Руководитель вправе принять решение об оставлении на дополнительном контроле обращения до полного разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

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

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

2.7.15. Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, а также в неисполнении поручений, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

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

2.7.17. Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой муниципального образования Успенский район, его заместителями, начальником отдела делопроизводства и организационно-кадровой работы.

### 3. Порядок работы с устными обращениями

3.1. Организация личного приема в администрации муниципального образования Успенский район.

3.1.1. Прием посетителей в администрации муниципального образования Успенский район осуществляется ежедневно с 9 ч. 00 мин. до 13 ч. 00 мин. и с 14 ч. 00 мин. до 17 ч. 00 мин., кроме выходных и праздничных дней.

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

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

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

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

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

3.1.7. Организацию личного приема граждан в администрации муниципального образования Успенский район осуществляет отдел делопроизводства и организационно-кадровой работы.

3.1.8. Прием граждан осуществляется в порядке очереди. В исключительных случаях, предусмотренных законодательством, возможен прием вне очереди.

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

3.1.10. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются в журнале регистрации обращений по личному приему.

3.1.11. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен подяный вопрос. Он также вправе организовать заявителю прием сотрудниками соответствующего структурного подразделения администрации.

3.1.12. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение, которое регистрируется в журнале регистрации письменных обращений и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с требованиями Порядка. При необходимости корреспонденция, полученная во время приема, рассматривается в первоочередном порядке.

3.1.13. Для оперативного решения вопросов в ходе приема заполняется карточка личного приема, оформляется поручение по разрешению проблемы, подписывается главой муниципального образования либо его заместителем и направляется исполнителю.

3.1.14. Специалистами отдела делопроизводства и организационно-кадровой работы на личный прием к главе муниципального образования и его заместителям оформляется карточка личного приема на каждого заявителя.

3.1.15. Личный прием граждан осуществляется главой муниципального образования, его заместителями, а также руководителями структурных подразделений администрации при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции.

3.1.16. График приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Успенский район ежегодно утверждается главой муниципального образования Успенский или его первым заместителем и размещается в холле администрации муниципального образования Успенский, на официальном сайте администрации муниципального образования Успенский.

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

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

3.1.19. Карточка личного приема (при наличии с приложениями к ней) специалистами отдела делопроизводства и организационно-кадровой работы направляется на исполнение.

3.1.20. Глава муниципального образования Успенский район проводит выездные приемы граждан в сельских поселениях в соответствии с графиком, который утверждается ежегодно.

Порядок организации выездных приемов аналогичен порядку организации личных приемов граждан в администрации муниципалитета.

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

3.1.22. В ходе работы «выездной приемной» на каждого заявителя заполняется карточка личного приема.

Гражданам даются необходимые разъяснения, юридические консультации, оказывается оперативная помощь либо от них принимаются письменные обращения на имя главы муниципального образования Успенский район и его заместителей.

3.1.23. Исполнение поручений по обращениям, принятым во время работы «выездных приемов», контролируется отделом делопроизводства и организационно-кадровой работы.

#### **4. Порядок работы с обращениями граждан, поступившими на телефон "горячей линии" администрации муниципального образования Успенский район**

4.1. Работа с обращениями, поступившими на телефон "горячей линии" администрации муниципального образования Успенский район, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

4.2. Обращения, поступившие на телефон "горячей линии" фиксируются специалистом отдела делопроизводства и организационно-кадровой работы, обрабатываются в СЭД "Обращения граждан".

4.3. Информация о персональных данных авторов обращений, поступивших на телефон "горячей линии" администрации муниципального образования Успенский район, хранится и обрабатывается в соответствии с требованиями законодательства о защите персональных данных.

4.4. При обращении заявитель должен сообщить фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес и суть проблемы.

4.5. Специалист отдела делопроизводства готовит проект поручений о направлении обращений на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов в структурные подразделения администрации муниципального образования Успенский район.

4.6. Срок рассмотрения обращений, поступивших на телефон "горячей линии", не должен превышать 30 дней. В случае необходимости срок рассмотрения обращения может быть продлен исполнителем не более чем на 30 дней.

4.7. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений, поступивших на телефон "горячей линии" администрации муниципального образования Успенский район, осуществляется специалистом отдела делопроизводства и организационно-кадровой работы.

### **5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан**

5.1. 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.

5.1.1. В администрации муниципального образования Успенский район контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы муниципального образования Успенский район и его заместителей, осуществляется отделом делопроизводства и организационно-кадровой работы.

5.1.2. 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.

5.1.3. Решение о постановке обращения на контроль в администрации муниципального образования Успенский район принимается главой муниципального образования, его заместителями, начальником отдела делопроизводства и организационно-кадровой работы по предложениям специалиста отдела делопроизводства и организационно-кадровой работы.

5.1.4. В структурных подразделениях администрации муниципального образования Успенский район постановка обращений на контроль определяется руководителями.

5.1.5. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов исполнительной власти Краснодарского края, исполнительных - распорядительных органов местного самоуправления в Краснодарском крае, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

Обращения, поступающие из Администрации Президента Российской Федерации, как правило, ставятся на контроль, в том числе с целью получения материалов для ежеквартальных отчетов о рассмотрении обращений граждан, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации.

5.1.6. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации муниципального образования Успенский район, осуществляется отделом делопроизводства и организационно-кадровой работы.

5.1.7. Обращения, поступившие в администрацию муниципального образования Успенский район из федеральных и краевых органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края с просьбой о представлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

5.1.8. Если в ответе 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.

5.1.9. Ответственность должностных лиц отдела делопроизводства и организационно-кадровой работы закрепляется в их должностных регламентах. Должностные лица несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

5.1.10. 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.

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

5.1.12. Проверки проводятся в случае жалоб заявителей на низкое качество рассмотрения обращений граждан либо выявления нарушений в ходе текущего контроля.

5.1.13. Решение о проведении проверки принимается начальником отдела делопроизводства и организационно-кадровой работы на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

5.1.14. 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.

5.1.15. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений должностными лицами в структурных подразделениях администрации муниципального образования Успенский район осуществляется их руководителями.

5.1.16. Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, проверок соблюдения и исполнения специалистами нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

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

5.1.18. В целях контроля за предоставлением муниципальной услуги 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 муниципального образования 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.

## **6. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан**

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

6.1.1. Должностные лица отдела делопроизводства и организации кадровой работы и структурных подразделений администрации района, ответственные за организацию работы с обращениями граждан, осуществляют информирование заявителей:

– о местонахождении и графике работы администрации муниципального образования Успенский район;

– о справочных телефонах и почтовых адресах;

– об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты отдела делопроизводства и организационно-кадровой работы;

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

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

6.1.2. Местонахождение администрации муниципального образования Успенский район:

Почтовый адрес: 352450, с. Успенское, ул. Калинина, д. 76.

Режим работы: понедельник – четверг – с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00; пятница – с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 17:00; суббота – с 09:00 ч. до 12:00 ч.

Выходные дни: воскресенье.

Прием граждан в администрации муниципального образования Успенский район (с. Успенское, ул. Калинина, 76) осуществляется по четвергам, кроме праздничных дней, с 9:00 ч. до 12:00 ч.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8(861)-405-59-00.

Телефон "горячей линии" отдела делопроизводства и организационно – кадровой работы администрации муниципального образования Успенский район - 8(861)-405-53-86.

Телефон начальника отдела: 8(861)-405-53-57.

Адрес электронной почты отдела: orgkad205@mail.ru.

Официальный сайт администрации муниципального образования Успенский район: www.admisprenskoe.ru.

6.1.3. Информирование заявителей.

Информирование заявителей в администрации муниципального образования Успенский район осуществляется при:

– непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в отдел делопроизводства и организационно-кадровой работы и структурные подразделения администрации муниципального образования Успенский район;

– размещении информационных материалов в сети «Интернет» на официальном сайте администрации муниципального образования Успенский район.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется: непосредственно в отделе делопроизводства и организационно-кадровой работы, в структурных подразделениях администрации района, в приемной главы муниципального образования Успенский район, в том числе с использованием телефонной связи; посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети «Интернет», графиков личного приема граждан, на официальном сайте администрации муниципального образования Успенский район в сети «Интернет», на информационных стендах.

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

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

6.1.5. Требования к оформлению информационных стендов.

На информационном стенде в администрации муниципального образования Успенский район 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; графики приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Успенский район.

Информационный стенд, содержащий информацию о работе с обращениями граждан, размещается в холле администрации муниципального образования Успенский район.

6.1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

## **7. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан**

7.1. Обращения, по которым администрацией муниципального образования Успенский район запрашивается информация о результатах



военной подготовки, мобилизационной работе и спорта.		
Заместитель главы муниципального образования Успенский район, управляющий делами (вопросы кадровой политики)	четверг	09:00-12:00

Начальник отдела делопроизводства и организационно-кадровой работы администрации муниципального образования Успенский район



Д.Т. Булагова

Приложение №1  
к Порядку работы с  
обращениями граждан в  
муниципальном образовании  
Успенский район

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:

\_\_\_\_\_ (число, месяц, год) в администрацию  
муниципального образования Успенский район поступила корреспонденция с  
уведомлением за № \_\_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_, проживающего по  
адресу: \_\_\_\_\_

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного  
вложения.  
настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

Подписи : (подпись, дата) \_\_\_\_\_ инициалы, фамилия  
(подпись, дата) \_\_\_\_\_ инициалы, фамилия  
(подпись, дата) \_\_\_\_\_ инициалы, фамилия

Приложение №2  
к Порядку работы с  
обращениями граждан в  
муниципальном образовании  
Успенский район

АКТ № \_\_\_\_\_  
о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с  
уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от " \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

Комиссия в составе:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)  
составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_ (число, месяц, год) в администрацию  
муниципального образования Успенский район 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-х экземплярах.

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

Приложение №3  
к Порядку работы с  
обращениями граждан в  
муниципальном образовании  
Успенский район

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:

\_\_\_\_\_ (число, месяц, год) в администрацию  
муниципального образования Успенский район поступила корреспонденция с  
уведомлением за № \_\_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_, проживающего по  
адресу: \_\_\_\_\_

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

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

Приложение №4  
к Порядку работы с  
обращениями граждан в  
муниципальном образовании  
Успенский район

УВЕДОМЛЕНИЕ  
о прекращении переписки

от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006года №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) \_\_\_\_\_