



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
УСПЕНСКИЙ РАЙОН

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 24.06.2022

№ 921

с. Успенское

**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан**

В соответствии с Федеральными законами от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года №1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 03.02.2022 года № 39 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан» в целях установления единого порядка работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан постановляю:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан, согласно приложению № 1 к настоящему постановлению.

2. Утвердить График приема граждан руководством администрации муниципального образования Успенский район, согласно приложению № 2 к настоящему постановлению.

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

– соблюдение Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан;

– 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.

4. Признать утратившими силу:

4.1. Постановление администрации муниципального образования Успенский район от 28 мая 2019 года № 583 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Успенский район»;

4.2. Постановление администрации муниципального образования Успенский район от 31 декабря 2019 года № 1669 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Успенский

район от 28 мая 2019 года № 583 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Успенский район».

5. Отделу делопроизводства и организационно-кадровой работы администрации муниципального образования Успенский район (Геворкян) обнародовать настоящее постановление в соответствии с уставом муниципального образования Успенский район и разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации муниципального образования Успенский район в информационно-коммуникационной сети Интернет.

6. Главам сельских поселения Успенского района привести свои правовые акты в области работы с обращениями граждан и организаций в соответствии с Инструкцией о порядке рассмотрения обращений граждан в срок до 1 июля 2022 года.

7. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования Успенский район, управляющий делами А.Н. Буланов.

8. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после дня его обнародования.

Глава муниципального образования
Успенский район



Г.К.Бахилин

ИНСТРУКЦИИ **о порядке рассмотрения обращений граждан**

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с письменными (в том числе в форме электронного документа) и устными обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединение граждан, в том числе юридических лиц (далее – граждане), поступивших в адрес администрации муниципального образования Успенский район, главы муниципального образования Успенский район, заместителей главы муниципального образования Успенский район.

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

2. Порядок работы с письменными обращениями

2.1. Прием и первичная обработка

2.1.1. Письменное обращение может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу 352450, Успенский район с. Успенское ул. Калинина, д. 76;

передано лично в отдел делопроизводства и организационной кадровой работы администрации муниципального образования Успенский район непосредственно гражданином, его представителям;

направлено на адрес электронной почты в формате электронного документа;

принято в ходе личных приёмов главы муниципального образования Успенский район, заместителей главы муниципального образования Успенский район.

2.1.2. Письменное обращение в формате электронного документа направляется путём заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещённых на официальном сайте администрации

муниципального образования Успенский район (<http://admuspenskoe.ru>) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2.1.3. Письменное обращение на имя главы муниципального образования Успенский район, поступившие из структурных подразделений администрации муниципального образования Успенский район передаются под роспись работнику отдела делопроизводства и организационной кадровой работы администрация муниципального образования Успенский район (далее – отдел), ответственному за работу с обращениями граждан в день поступления.

2.1.4. Работник отдела, обрабатывающей корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличия масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нём непосредственному руководителю.

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

об установлении письменных вложений заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью, если в конверте отсутствует письменное вложение на имя главы муниципального образования Успенский район, заместителей главы муниципального образования Успенский район (приложение 1);

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

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

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

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

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

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

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

2.1.7. Письма на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные руководителем (одним из его заместителей), а также письма депутатов всех уровней, сенаторов Российской Федерации без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются в отделе, а передаются в приемную администрации муниципального образования Успенский район.

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

2.1.9. Письменные обращения на имя главы муниципального образования Успенский район, доставленные в администрацию муниципального образования Успенский район лично автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются работником отдела делопроизводства и организационно-кадровой работы. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию муниципального образования Успенский район с указанием даты поступления, и подписи работника отдела делопроизводства и организационно-кадровой работы, ведущего прием.

2.1.10. Для приема обращений в форме электронного документа применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Данные обращения автоматически экспортируются в систему электронного документооборота (далее - СЭД).

В случае направления обращения в адрес главы муниципального образования Успенский район на официальный электронный адрес администрации муниципального образования Успенский район в день обработки входящей корреспонденции обращения перенаправляются специалисту отдела, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции, и автоматически экспортируются в СЭД.

2.1.11. Обращения граждан, поступившие по системе межведомственного электронного документооборота из федеральных органов государственной власти, автоматически экспортируются в СЭД.

2.2. Регистрация письменных обращений граждан

2.2.1. Письменные обращения граждан, поступающие в администрацию муниципального образования Успенский район, на имя главы муниципального образования Успенский район регистрируются в отделе делопроизводства и организационно-кадровой работы.

Обращения, поступившие поступающие в администрацию муниципального образования Успенский район, на имя заместителей главы муниципального образования Успенский район, регистрируются в приемной заместителя главы муниципального образования Успенский район.

2.2.2. Все поступающие в администрацию муниципального образования Успенский район письменные обращения граждан на имя главы муниципального образования Успенский район, в том числе в форме электронных документов, регистрируются в управлении в СЭД в течение 3 дней с момента поступления, за исключением случаев поступления жалоб на решение руководителя структурного подразделения администрации Краснодарского края, предоставляющих государственную услугу, подлежащих регистрации в управлении не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.2.3. Государственный гражданский служащий, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции в управлении, фиксирует момент поступления письменных обращений в СЭД в день их поступления. Момент поступления обращений в электронной форме фиксируется в СЭД автоматически.

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

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

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

дата регистрации;

регистрационный номер;

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

муниципальный район или городской округ проживания автора обращения;

городское или сельское поселение проживания автора обращения; источник поступления;

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

телефон (при наличии);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
e-mail (при наличии);
адресат;
отправитель, направивший обращение;
исходящий номер сопроводительного письма (при наличии такого письма);
признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное);
аннотация обращения, которая должна быть ясной и понятной, отражать его суть;
код тематики обращения согласно Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений;
количество листов с приложениями (если имеются);
тема;
сведения о предыдущих обращениях автора;
фамилия и проект резолюции должностного лица, которому обращение направляется на рассмотрение;
наименование соответствующих органов или фамилия, инициалы соответствующих должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
скан-образы обращений граждан, поступивших на бумажных носителях, которые прикрепляются в поле «вложение».

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

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

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

2.2.10. Оригиналы обращений с регистрационным штампом управления заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).

2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

2.3.1. Обращения, поступившие в администрацию муниципального образования Успенский район по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в администрации муниципального образования Успенский район.

Срок рассмотрения обращений, содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, не должен превышать 20 дней со дня их регистрации в администрации муниципального образования Успенский район.

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

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

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

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

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

2.4. Направление письменных обращений граждан на рассмотрение

2.4.1. Работники отдела делопроизводства и организационно-кадровой работы, осуществляя работу с письменными обращениями, в день регистрации обращения вносят предложения:

о предоставлении обращения для резолюции главе муниципального образования Успенский район для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава муниципального образования Успенский район определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления в администрацию муниципального образования Успенский район информации о результатах его рассмотрения;

о направлении обращения по компетенции в орган исполнительной власти, орган местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края, территориальный орган федерального органа исполнительной власти, в иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью главы муниципального образования Успенский район, его заместителей.

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

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

2.4.4. 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 в тот же срок граждан, направивших обращения, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

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

2.4.6. 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 МВД России по Успенскому району с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.7. Копия письменного обращения, содержащая информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, поступившая в адрес главы муниципального образования Успенский район с сопроводительным документом государственных органов по его поручению направляется в отдел МВД России по Успенскому району.

2.4.8. 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 с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.9. Уведомления о переадресации обращений подписываются главой муниципального образования Успенский район его заместителями.

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

В случае если обжалуется конкретное решение, либо конкретное действие (бездействие) конкретного должностного лица структурного подразделения администрации муниципального образования Успенский район, сельских поселений Успенского района жалоба направляется вышестоящему должностному лицу, руководителю структурного подразделения администрации муниципального образования Успенский район, сельских поселений Успенского района для рассмотрения в порядке подчиненности.

В случае если обжалуется ответ по предыдущему обращению заявителя, который был дан не руководителем структурного подразделения администрации муниципального образования Успенский район, жалоба может быть направлена руководителю структурного подразделения администрации муниципального образования Успенский район для рассмотрения в порядке подчиненности.

2.4.11. Жалобы на решения, действия (бездействие) главы муниципального образования Успенский район направляются в структурные подразделения администрации муниципального образования Успенский район, уполномоченные в соответствующей сфере, для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке.

2.4.12. Жалобы на решения, действия (бездействие) заместителей главы муниципального образования Успенский район, руководителей структурных подразделений администрации муниципального образования Успенский район направляются для рассмотрения и проведения проверки в отдел кадров администрации муниципального образования Успенский район.

2.4.13. Жалобы, адресованные главе муниципального образования Успенский район и его заместителям, с указанием фактов нарушения

требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими муниципальные должности муниципального образования Успенский район, назначение на которые осуществляет глава муниципального образования Успенский район; государственными гражданскими 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.

2.4.14. Жалобы на решения руководителей структурных подразделений администрации муниципального образования Успенский район, предоставляющих муниципальные услуги, в день регистрации в отделе направляются в отдел кадров администрации муниципального образования Успенский район и рассматриваются в соответствии с постановлением главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 11 февраля 2013 г. № 100 «Об утверждении Порядка подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Краснодарского края, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих Краснодарского края, многофункционального центра, работников многофункционального центра».

2.4.15. В случае обжалования решений и действий (бездействия) администрации сельского поселения Успенского района, а также руководителей указанных органов обращение направляется в соответствующее структурное подразделение администрации муниципального образования Успенский район, уполномоченные в соответствующей сфере, к которой относится поднимаемый автором вопрос, для принятия в пределах компетенции мер в рамках контроля за реализацией отдельных переданных полномочий, а также контроля (надзора) за деятельностью администрации сельского поселения Успенского района и должностных лиц в рамках статьи 77 Федерального закона от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» либо в установленных случаях и порядке в правоохранительные и контрольно-надзорные органы. В случае если в обращении также ставится вопрос о соответствии указанных руководителей замещаемым должностям и (или) об освобождении их от должности, копия обращения направляется в отдел делопроизводства и организационно-кадровой работы для необходимых разъяснений.

2.4.16. Жалобы на действия (бездействие) правоохранительных и судебных органов, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, направляются в юридический отдел администрации муниципального образования Успенский район для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие действия (бездействие) в установленном порядке.

2.4.17. В случае если обращение направлено не по компетенции, исполнитель в пятидневный срок возвращает его в отдел делопроизводства и организационной 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.

2.4.18. Письменное обращение, возвращенное в отдел делопроизводства и организационной кадровой работы, как направленное не по компетенции, передается специалисту отдела для организации работы с ним в соответствии с требованиями настоящего порядка. Заявитель уведомляется о переадресации и новой дате направления обращения работниками отдела.

2.4.19. Уведомления авторам обращения передаются для отправки в отдел делопроизводства и организационной кадровой работы.

2.4.20. Поручения о рассмотрении обращений и уведомления авторам обращений готовятся с использованием СЭД на типографских бланках.

2.4.21. Обращения с подписанными поручениями по их рассмотрению вносятся в базу данных СЭД.

2.4.22. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, работниками управления автоматически с использованием технических возможностей СЭД.

2.4.23. Работниками отдела обеспечивается отправка электронных обращений, направленных на рассмотрение в структурные подразделения администрации муниципального образования Успенский район, с целью дальнейшей загрузки в используемые указанными органами системы электронного документооборота.

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан

2.5.1. В структурных подразделениях администрации муниципального образования Успенский район непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются руководителями. Поручение руководителя должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, ясно сформулированный текст, предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, порядок и срок исполнения, подпись руководителя.

2.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения: обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращений; организует встречи с заявителем (-ями); организует создание

комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях (с выездом на место и участием заявителей);

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

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

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

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

2.5.5. Письменные обращения с просьбами о личном приеме главой муниципального образования Успенский район, его заместителями рассматриваются по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. В уведомлении заявителю о переадресации обращения по компетенции также даются разъяснения о порядке организации личного приема граждан главой муниципального образования Успенский район, его заместителями. Если в обращении не указана проблема, то заявителю специалистом отдела направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой муниципального образования Успенский район, его заместителями, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

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

2.5.8. В случае поступления в администрацию муниципального образования Успенский район письменных обращений, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте администрации муниципального образования Успенский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданам, направившим

обращения, в течение семи дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

2.5.10. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава муниципального образования Успенский район вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (приложение 5) при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же орган или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Уведомление о прекращении переписки направляется автору за подписью главы муниципального образования Успенский район, его заместителей либо уполномоченного на то должностного лица.

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

2.5.12. При поступлении в администрацию Краснодарского края обращения, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения работниками отдела сообщается гражданину, направившему обращение.

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

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

2.6. Ответы на письменные обращения граждан

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

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

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

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

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

2.6.5. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем перечисляются все адресаты, перенаправившие обращение, с указанием его регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационные номера и даты регистрации обращений в органе, рассматривающем указанное обращение.

2.6.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Краснодарского края в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию муниципального образования Успенский район в письменной форме.

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

2.6.8. Информация должностному лицу, запросившему информацию о результатах рассмотрения обращения, должна содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятых мер. В информации должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок и условия окончательного решения вопроса.

2.6.9. Ответы заявителям подписываются главой муниципального образования Успенский район, его заместителями, должностным лицом либо уполномоченными на то лицами.

2.6.10. Запрашиваемая информация о результатах рассмотрения обращения, поступившего с сопроводительными документами федеральных органов государственной власти, направляется в соответствующие органы в электронном виде на адрес электронной почты (при наличии) или почтовым отправлением.

2.6.11. Проект ответа в Администрацию Президента Российской Федерации, аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатам Законодательного Собрания Краснодарского края о результатах рассмотрения обращений, поступивших в их адрес и направленных в администрацию муниципального образования Успенский район, готовится соответствующими структурными подразделениями администрации муниципального образования Успенский район и подписывается главой муниципального образования Успенский район.

2.6.12. Ответы заявителям передаются для отправки в отдел делопроизводства и организационно-кадровой работы.

2.6.13. При направлении ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа, по адресу электронной почты, указанной в обращении, подготовленный на бумажном носителе и собственноручно подписанный ответ преобразуется в электронную форму путем сканирования. Гражданину направляется ответ в форме электронного образа документа с использованием СЭД.

2.6.14. При условии всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения глава муниципального образования Успенский район списывает материалы «в дело». В противном случае глава муниципального образования Успенский район принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения, всестороннего и объективного рассмотрения обращения.

2.6.15. Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод». Соисполнители не позднее 7 дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны предоставить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки

ответа. При отсутствии пометки «свод» указанную информацию и ответ заявителю направляет каждый исполнитель в части компетенции.

В случае если дается промежуточный ответ, то заявителю и автору поручения о рассмотрении обращения представляются итоговые ответы после рассмотрения обращения (при условии, что срок окончательного рассмотрения не превышает 60 дней).

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

2.6.17. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов работником отдела делопроизводства и организационно-кадровой работы, осуществляется:

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения.

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

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

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

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

проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

2.6.18. По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов работником отдела делопроизводства и организационно-кадровой работы, принимается решение о соответствии ответа критериям своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличия правовых, экономических, технологических и прочих обоснований (в зависимости от содержания обращения) принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из указанных критериев, то указанными работниками выносится предложение о его возврате исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений.

2.6.19. Решение о сроках устранения нарушений принимается главой муниципального образования Успенский район, его заместителем по предложениям работника отдела, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

3. Порядок работы с устными обращениями граждан

3.1. Организация приема граждан в администрации муниципального образования Успенский район

3.1.1. Прием граждан в администрации муниципального образования Успенский район осуществляется по адресу: с.Успенское, ул.Калинина, д.76 еженедельно по четвергам с 9 ч. 00 мин. до 12 ч. 00 мин. кроме выходных и праздничных дней.

Информация о месте приема граждан администрации муниципального образования Успенский район, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте администрации муниципального образования Успенский район в сети «Интернет».

3.1.2. Прием граждан в администрации муниципального образования Успенский район глава муниципального образования Успенский район, его заместители, руководители структурных подразделений.

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

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

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

3.1.6. Места ожидания личного приема граждан в администрации муниципального образования Успенский район оборудуются стульями, столами, системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и одноразовой посудой. В помещение обеспечивается доступ для граждан с ограниченными физическими возможностями.

Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений.

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

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

3.1.10. 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.

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

3.1.12. Содержание устного обращения заносится в электронную учетную карточку приема гражданина в электронном журнале «Устные обращения» СЭД (далее - электронная учетная карточка приема).

В электронную учетную карточку приема вносятся:

дата регистрации; регистрационный номер;

фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина (в именительном падеже) и его почтовый адрес;

телефон (при наличии);

форма обращения;

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

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

содержание вопроса, которое должно быть ясным и понятным, отражать его суть;

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

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

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

3.1.14. В случае если в устном обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых входит в компетенцию территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.1.15. 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 Инструкции. При необходимости корреспонденция, полученная во время приема, рассматривается в первоочередном порядке.

3.1.16. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в сети «Интернет» в администрации муниципального образования Успенский район возможно только при условии, что это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение в администрации муниципального образования Успенский район, а также работника отдела, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.1.17. Руководители структурных подразделений администрации муниципального образования Успенский район осуществляют личный прием граждан в соответствии с утвержденными графиками. Организация и проведение приемов граждан осуществляются ответственными работниками соответствующих структурных подразделений администрации муниципального образования Успенский район.

3.2. Организация личных приемов граждан главой муниципального образования Успенский район

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

3.2.2. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к главе муниципального образования Успенский район, находится в компетенции администрации муниципального образования Успенский район и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к руководителям соответствующих структурных подразделений администрации муниципального образования Успенский район, главой муниципального образования Успенский район может быть дано поручение о проведении личного приема гражданина первым заместителем, заместителями, руководителями соответствующих структурных подразделений администрации муниципального образования Успенский район в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

3.2.3. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к главе муниципального образования Успенский район, находится в компетенции администрации сельского поселения, главой муниципального образования Успенский район может быть дана рекомендация главе сельского поселения о проведении личного приема гражданина в соответствии с компетенцией поднимаемого вопроса.

3.2.4. Заявителю может быть отказано в личном приеме главой муниципального образования Успенский район, его заместителями в случаях, если:

с заявителем прекращена переписка по данному вопросу;

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

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

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

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

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

3.2.6. Личный прием главой муниципального образования Успенский район его заместителями ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.2.7. Личный прием главой администрации (губернатором) Краснодарского края, первым заместителем или заместителями проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

3.2.8. Личный прием граждан осуществляется главой муниципального образования Успенский район его заместителями с участием руководителей структурных подразделений администрации муниципального образования Успенский район и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.2.9. Работники отдела делопроизводства и организационно-кадровой работы организуют приемы главы муниципального образования Успенский район (в том числе выездные, в режимах видео-конференц-связи, иных видов связи).

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

3.2.11. Карточки личного приема главой муниципального образования Успенский район оформляются работниками отдела делопроизводства и организационно-кадровой работы в день проведения приема (приложение б).

3.2.12. По окончании личного приема глава муниципального образования Успенский район, его заместители доводят до сведения заявителя свое решение или информируют о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняют, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

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

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

3.2.15. Поручения и (или) рекомендации главы муниципального образования Успенский район, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

3.2.16. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в электронном журнале «Личный прием» СЭД (далее - электронная учетная карточка личного приема) работниками делопроизводства и организационно-кадровой работы в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.

3.2.17. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной

проверки и гражданин согласен с дачей ему устного ответа в ходе личного приема, в карточке личного приема делается соответствующая отметка, а зарегистрированная карточка личного приема с резолюцией «разъяснено в ходе приема» списывается в дело.

3.2.18. Зарегистрированные карточки личного приема, содержащие поручения для структурных подразделений администрации муниципального образования Успенский район, а также рекомендации для администраций сельских поселений, на следующий день после регистрации направляются работниками отдела делопроизводства и организационно-кадровой работы на бумажном носителе на официальные электронные адреса соответствующих исполнителей.

Гражданин уведомляется о направлении его устного обращения на рассмотрение по компетенции в течение 7 дней со дня регистрации карточки личного приема.

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

3.2.19. В ходе личного приема гражданин вправе оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ и Инструкцией.

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

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

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

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

3.2.24. 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.

3.2.25. 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 аудиосообщениями, поступающими в отдел делопроизводства и организационно-кадровой работы, осуществляется в соответствии с Инструкцией.

4.2. Телефон «Горячей линии» обеспечивает возможность устного обращения гражданина по единому многоканальному телефонному номеру отдела делопроизводства и организационно-кадровой работы +7 (86140) 5-56-83, а также предусматривает организацию работы с сообщениями, поступающими в администрацию муниципального образования Успенский район по компетенции управления через платформу обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе».

4.3. Прием аудиосообщений осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, в соответствии с утвержденным режимом работы администрации муниципального образования Успенский район и служебным распорядком.

4.4. Прием и регистрация аудиосообщений осуществляется специалистами отдела делопроизводства и организационно-кадровой работы.

4.5. Прием аудиосообщений осуществляется в форме диалога работника отдела делопроизводства и организационно-кадровой работы с заявителем.

4.6. Информация о персональных данных авторов аудиосообщений, поступивших в отдел делопроизводства и организационно-кадровой работы, хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

4.7. При обращении в отдел делопроизводства и организационно-кадровой работы, заявитель обязан сообщить:

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

почтовый адрес;

номер телефона;

суть предложения, заявления, жалобы.

4.8. Работники отдела делопроизводства и организационно-кадровой работы, осуществляющие прием звонков:

4.8.1. Уточняют суть вопроса и персональные данные обратившихся, включая номера телефонов заявителей.

4.8.2. Предоставляют адреса и телефоны органов исполнительной власти, иных организаций, на которых возложено осуществление публично значимых функций, в компетенцию которых входит решение поднимаемых заявителем вопросов.

4.8.3. Разъясняют порядок организации личного приема главой муниципального образования Успенский район его заместителями.

4.8.4. Готовят проекты поручений по рассмотрению аудиосообщений для последующего направления в соответствии с компетенцией в структурные подразделения администрации муниципального образования Успенский район, в иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций.

4.9. Работниками отдела делопроизводства и организационно-кадровой работы в соответствующем электронном журнале в СЭД оформляется регистрационная карточка аудиосообщения, содержащая фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя; номер телефона;

содержание аудиосообщения. Обращение также фиксируется в журнале обращений граждан, поступивших на телефон «Горячей линии».

4.10. В случае если решение поставленных в аудиосообщении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов или должностных лиц, копии поручений направляются в соответствующие государственные органы или соответствующим должностным лицам на бумажном носителе лично или по электронной почтой на официальные электронные адреса.

4.11. На аудиосообщения, носящие справочный или консультационный характер, работниками отдела делопроизводства и организационно-кадровой работы самостоятельно даются разъяснения заявителю в устной форме, при этом регистрационная карточка такого аудиосообщения закрывается с отметкой «разъяснено», проект поручения не составляется.

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

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

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

4.15. Контроль за своевременностью исполнения поручений о рассмотрении аудиосообщений граждан осуществляется работниками отдела делопроизводства и организационно-кадровой работы с помощью СЭД.

5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

5.1. В администрации муниципального образования Успенский район контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя главы муниципального образования Успенский район осуществляется отделом делопроизводства и организационно-кадровой работы

5.2. 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.

5.3. 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.

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

5.5. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов исполнительной власти 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.

5.6. Обращения, поступившие с контрольными поручениями Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, а также депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и сенаторов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарата Полномочного Представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, ставятся на «особый контроль».

5.7. 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.

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

5.9. При осуществлении контроля за всесторонним рассмотрением обращений проверяется наличие необходимых реквизитов документа, анализируется содержание обращения в целях выявления причин нарушения прав, свобод и законных интересов гражданина и подготовки ответа на обращение на предмет: освещения всех вопросов, поставленных в обращении; раскрытия всех установленных обстоятельств; полноты принятых мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина; наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов граждан; наличия ссылок на конкретные нормы права.

5.10. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

 постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в СЭД;

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

 сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

 снятие обращений с контроля.

5.11. В случае выявления несоответствия ответов на обращения, поступившие на имя главы муниципального образования Успенский район, критериям, установленным пунктами 5.7, 5.8 Инструкции, специалистом отдела делопроизводства и организационно-кадровой работы, ответственному за работу с обращениями граждан принимается решение о направлении в течение 10 дней со дня поступления ответа в отдел информации о выявленных нарушениях в адрес руководителя соответствующего органа, рассматривавшего обращение, с просьбой принять исчерпывающие меры к устранению выявленных нарушений и недопущению их впредь, а также рассмотреть вопрос о привлечении к дисциплинарной ответственности виновных должностных лиц.

5.12. В случае установления недостоверности ответа обращение с проектом ответа направляется исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с поручением главы муниципального образования Успенский район в течение 10 дней со дня поступления ответа в отдел делопроизводства и организационно-кадровой работы. В поручении могут устанавливаться методы рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие. При комиссионном выезде на место составляется акт комиссионного рассмотрения обращения (приложение 7).

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

5.14. Граждане вправе направлять в администрацию муниципального образования Успенский район предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также сообщения о нарушениях должностными лицами положений Инструкции,

которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ и Инструкцией.

6. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

6.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица отдела делопроизводства и организационно- кадровой работы и структурных подразделений администрации района осуществляют информирование заявителей о графике работы администрации муниципального образования Успенский район; о справочных телефонах и почтовых адресах администрации муниципального образования Успенский район; об адресе официального сайта администрации муниципального образования Успенский район в сети «Интернет», адресе электронной почты администрации; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и сетевых изданиях.

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

6.2. Местонахождение администрации муниципального образования Успенский район:

почтовый адрес: 3524504, Успенский район, с.Успенское, ул. Калинина, 76.

Прием граждан в администрации муниципального образования Успенский район осуществляется по адресу: с.Успенское, ул.Калинина, д.76 еженедельно по четвергам с 9 ч. 00 мин. до 12 ч. 00 мин. кроме выходных и праздничных дней.

Телефон администрации муниципального образования Успенский район, по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы администрации муниципального образования Успенский район: +7 (86140) 5-56-83.

Телефон приемной администрации: +7 (86140) 5-8,-20.

Телефон начальника отдела делопроизводства и организационно-кадровой работы: +7 (86140) 5-53-57.

Официальный сайт администрации муниципального образования Успенский район в сети «Интернет»: <http://admuspenskoe.ru>

Официальный электронный адрес администрации муниципального образования Успенский район: uspensky@mo.krasnodar.ru.

6.3. Информирование граждан в администрации Краснодарского края осуществляется при:

непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой в управление;

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

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

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения работник отдела делопроизводства и организационно-кадровой работы подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок работник отдела называет наименование управления, свои фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

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

6.5. На официальном сайте администрации муниципального образования Успенский район размещаются следующие материалы: текст Инструкции; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов, сельских поселений; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты администрации муниципального образования Успенский район; графики приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Успенский район и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.

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

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

7.2. При подготовке указанных сведений отделом делопроизводства и организационно-кадровой работы осуществляют в том числе:

анализ поступивших письменных и устных обращений граждан; сбор и обобщение информации о количестве поступивших за отчетный период

письменных и устных обращений граждан, соблюдении установленных действующим законодательством сроков рассмотрения обращений граждан, характере поставленных в обращениях граждан вопросов, а также о количестве повторных письменных обращений граждан;

сбор информации о количестве поступивших жалоб на действия (бездействие) структурных подразделений администрации муниципального образования Успенский район и их должностных лиц при рассмотрении обращений граждан;

сбор информации о количестве поступивших жалоб на действия (бездействие) администраций сельских поселений Успенского района и должностных лиц при рассмотрении обращений граждан.

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



С.Г. Геворкян

Приложение № 2
 постановлением администрации
 муниципального образования
 Успенский район
 от «24» 06 2022 г. № 921

ГРАФИК
приема граждан руководством администрации
муниципального образования Успенский район

Занимаемая должность, курируемый вопрос	Дни приема	Время приема (часы)
Глава муниципального образования Успенский район	четверг	09:00-12:00
Первый заместитель главы муниципального образования успенский район по вопросам агропромышленного комплекса, начальник управления сельского хозяйства (вопросы сельского хозяйства и агропромышленного комплекса)	четверг	09:00-12:00
Заместитель главы муниципального образования Успенский район по вопросам экономического развития (вопросы экономического развития, имущественных и правовых отношений, малого и среднего бизнеса)	четверг	09:00-12:00
Заместитель главы муниципального образования Успенский район по вопросам взаимодействия с правоохранительными органами, ГО и ЧС (вопросы гражданской обороны, чрезвычайных ситуаций и взаимодействия с правоохранительными органами)	четверг	09:00-12:00
Заместитель главы муниципального образования Успенский район по социальному комплексу (вопросы социального развития)	четверг	09:00-12:00
Заместитель главы муниципального образования Успенский район по вопросам строительства и жилищно-коммунального хозяйства (вопросы промышленности, транспорта, жилищно-коммунального хозяйства и энергетики)	четверг	09:00-12:00
Заместитель главы муниципального образования Успенский район, начальник финансового управления (вопросы финансовой, бюджетной и экономической политики)	четверг	09:00-12:00
Заместитель главы муниципального образования Успенский район по вопросам казачества, военной подготовки, мобилизационной работе и спорта.	четверг	09:00-12:00
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



С.Г. Геворкян

Приложение №1
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
от 24.06.2022 № 921

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 муниципального образования
(число, месяц, год)

Успенский район поступила корреспонденция с уведомлением за № _____
от гражданина _____,
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____
(муниципальное образование, населенный пункт)

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)
(подпись, дата)
(подпись, дата)

инициалы, фамилия
инициалы, фамилия
инициалы, фамилия

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



С.Г. Геворкян

Приложение №2
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
от 24.06.2022 № 921

АКТ № _____
о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с
уведомлением и в письмах с объявленной ценностью
от « _____ » _____ 20 _____ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в администрацию муниципального образования
(число, месяц, год)

Успенский район поступила корреспонденция с уведомлением за № _____
от гражданина _____,
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____
(муниципальное образование, населенный пункт)

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)
(подпись, дата)
(подпись, дата)

инициалы, фамилия
инициалы, фамилия
инициалы, фамилия

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



С.Г. Геворкян

Приложение №3
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
от 24.06.2022 № 921

АКТ № _____
о наличии приложений к обращению, не являющихся подтверждением
имеющихся в нем доводов
от « ____ » _____ 20 ____ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в администрацию муниципального образования
(число, месяц, год)

Успенский район поступила корреспонденция с уведомлением за № _____
от гражданина _____,
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____
(муниципальное образование, населенный пункт)

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

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)
(подпись, дата)
(подпись, дата)

инициалы, фамилия
инициалы, фамилия
инициалы, фамилия

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



С.Г. Геворкян

Приложение № 4
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
от 24.06.2022 № 921

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 муниципального образования
(число, месяц, год)

Успенский район поступила корреспонденция с уведомлением за № _____
от гражданина _____,
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____
(муниципальное образование, населенный пункт)

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

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

(номер заказного почтового отправления)

переданы для вручения в: _____
(наименование администрации сельского поселения)

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

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)
(подпись, дата)
(подпись, дата)

инициалы, фамилия
инициалы, фамилия
инициалы, фамилия

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



С.Г. Геворкян

Приложение № 5
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
от 24.06.2022 № 921

**УВЕДОМЛЕНИЕ
о прекращении переписки**

от « ____ » _____ 20 ____ г.

На основании части 5 статьи 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) _____

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



С.Г. Геворкян

Приложение № 6
к Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан
от 24.06.2022 № 921

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА № _____ ЛП

Ф.И.О. заявителя _____
Адрес места жительства или адрес электронной почты _____

Телефон (при наличии) _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Автор резолюции _____ (ФИО) _____ (подпись)

Срок исполнения _____

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



С.Г. Геворкян

Специалисты проводившие посещение:

ФИО	подпись
ФИО	подпись
ФИО	подпись
ФИО	подпись
ФИО	подпись

С актом ознакомлен (а)

ФИО	подпись
-----	---------

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



С.Г. Геворкян