

## ПРИЛОЖЕНИЕ

### УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации  
Новоплатнировского сельского  
поселения Ленинградского района  
от 05.08.2013 № 60

### ПОРЯДОК

работы с обращениями граждан в администрации  
Новоплатнировского сельского поселения  
Ленинградского района

#### 1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан (далее – Порядок) в администрации Новоплатнировского сельского поселения Ленинградского района (далее- администрации сельского поселения) 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 сельского поселения с администрацией Ленинградского района, Краснодарского края, органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю при организации рассмотрения обращений граждан.

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан: Конституция Российской Федерации; Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае»; Устав Новоплатнировского сельского поселения; иные правовые акты Российской Федерации, Краснодарского края, муниципального образования Ленинградский район.

1.3. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации 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».

Процедура завершается направлением заявителю ответа или уведомления о переадресации обращения (письменного или в форме электронного

документа) в установленный срок либо с его согласия устным ответом на обращение в ходе личного приема.

## 2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

### 2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.

2.1.1. Местонахождение администрации сельского поселения почтовый адрес администрации Новоплатнировского сельского поселения Ленинградского района: Советов ул., 42, ст. Новоплатнировская Краснодарского края, 353766; режим работы администрации сельского поселения: с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 17:00; выходные дни: суббота, воскресенье.

2.1.2. Прием граждан в администрации сельского поселения осуществляется еженедельно в понедельник и четверг по адресу: ул. Советов, 42, кабинет главы сельского поселения, ст. Новоплатнировская, кроме выходных и праздничных дней, с 8:00 до 12:00.

Телефон главы сельского поселения 8(86145)-7-80-67

Официальный сайт администрации Новоплатнировского сельского поселения Новоплатнировская.РФ, адрес электронной почты: novoplat\_sp@mail.ru.

### 2.1.3. Информирование заявителей.

Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). отдел по общим вопросам осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы администрации сельского поселения; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты администрации сельского поселения; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

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

2.1.4. Информирование заявителей в администрации сельского поселения осуществляется при:

-непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в отдел по общим вопросам (функциональные) органы администрации сельского поселения;

-размещении информационных материалов в сети «Интернет», официальном сайте администрации сельского поселения.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется: непосредственно в отделе по общим вопросам администрации сельского поселения отраслевых (функциональных) органах администрации

сельского поселения, в том числе с использованием телефонной связи и **информационно-телекоммуникационных** сетей общего пользования; посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, адресе сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты, режиме работы администрации сельского поселения и отдела по общим вопросам администрации сельского поселения (приложение №1), графика личного приема граждан на информационных стендах в администрации сельского поселения.

В холле здания администрации сельского поселения, в доступном для обозрения месте, размещается стенд, содержащий информацию о режиме работы администрации сельского поселения, график приема граждан главой сельского поселения.

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

При информировании об исполнении муниципальной функции, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме дает разъяснение гражданам по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Во время разговора следует избегать «параллельных разговоров» с окружающими, не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой телефонный аппарат.

При ответе на телефонный звонок должностное лицо называет наименование отраслевого (функционального) органа администрации сельского поселения, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность, при этом обратившемуся гражданину также должно быть предложено, чтобы он назвал свою фамилию, имя, отчество.

2.1.6. Требования к оформлению информационных стендов.

На информационных стендах в администрации сельского поселения 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 органов местного самоуправления; телефоны и график работы, почтовый адрес, адрес электронной почты; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) исполнительных органов власти Краснодарского края, а также должностных лиц, государственных служащих; графики приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Ленинградский район.

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

2.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.3. Общие требования к оформлению обращений.

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

- наименование органа местного самоуправления либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, 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.

Обращение, поступившее в администрацию сельского поселения 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 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.

#### 2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан.

2.4.1. Обращения, поступившее в администрацию Сельского поселения рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в отделе по общим вопросам граждан до даты направления ответа заявителю.

2.4.2. Если обращение не требует проверки, либо требует срочного разрешения, сроки его рассмотрения могут сокращаться.

2.4.3. Обращения депутатов представительных органов не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней.

2.4.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, , руководитель, 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 непосредственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее руководителю, давшему

поручение по рассмотрению обращения, не менее чем за два-три дня до истечения срока исполнения.

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

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

2.4.7. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.4.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования осуществляет отдел по общим вопросам администрации сельского поселения.

### **3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения письменных обращений, в том числе особенности процедур в электронной форме**

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.1.1. Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан - поступление в администрацию сельского поселения (в том числе в электронной форме).

3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем в отдел по общим вопросам, поступить по почте, каналам электронной связи.

В случае направления обращения в электронной форме на официальный сайт администрации сельского поселения обращение заполняется в специальной электронной форме.

Обращения граждан с сопроводительными документами исполнительных органов государственной власти могут быть доставлены по почте, телеграфу, факсу.

3.1.3. Обращения на имя главы сельского поселения, поступающие в общий отдел администрации сельского поселения по почте, проверяется, начальником отдела на безопасность вложения и при обнаружении подозрительного почтового отправления, (большая масса, смещение центра тяжести, наличие различных пятен, необычный запах, особенности оформления и другое), сообщает в отдел МВД России по Ленинградскому району для принятия дальнейших мер.

3.1.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение, либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения № 3, 4), также составляется акт (приложение № 5) на письмо, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из

обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

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

3.1.5. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан отделом по общим вопросам не регистрируются

3.1.6. Обращения с пометкой «лично» вскрываются начальником общего отдела администрации сельского поселения.

3.1.7. Обработка обращений граждан, поступающих по каналам электронной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям. В обращении, поступившем в форме электронного документа, должны быть указаны фамилия, имя гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы, материалы и их копии в письменной форме.

3.1.8. Письменные обращения на имя главы сельского поселения доставленные в администрацию сельского поселения автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются отделом по общим вопросам При наличии копии обращения на ней проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию муниципального образования с указанием даты поступления.

## **3.2. Регистрация обращений.**

3.2.1. Все поступающие в администрацию сельского поселения письменные обращения граждан регистрируются в журнале регистрации письменных обращений, заявлений и жалоб граждан в течение трех дней с даты их поступления, на каждое письменное обращение оформляется регистрационно-контрольная карточка (приложение № 2).

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

3.2.2. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1 и ведется в хронологическом порядке.

3.2.3. 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.

3.2.4. В электронную учетную карточку вносятся:

-тип документа, указывается, откуда поступило обращение (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан, заявителя и т.д.),

-регистрационный номер;

-дата регистрации;

-фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый либо электронный адрес;

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

-дата, к которой необходимо предоставить ответ;

-дата исполнения;

-автор резолюции (глава, заместители);

-фамилия и проект резолюции руководителя, которому обращение направляется на рассмотрение;

-тематика;

-результат рассмотрения (разъяснено, удовлетворено, отказано).

3.2.5. Учет обращений производится по фамилии заявителя. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ с припиской «и другие», и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которых они поступили (ОАО «Дружба», коллектив фирмы «Статус»).

3.2.6. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронную учетную карточку вносится запись «без подписи». Если автор (Иванов) пересылает обращение через второе лицо (Петров), указывая его адрес и не указывая своего, то в графе «Ф.И.О.» отмечаются две фамилии: Иванов, Петров.

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

3.3. Направление обращений на рассмотрение.

3.3.1. Основание для начала процедуры – регистрация письменного обращения в журнале регистрации письменных обращений, заявлений и жалоб граждан.

3.3.2. Начальник отдела по общим вопросам администрации сельского поселения, рассматривающий почту, в день регистрации обращения представляют обращение с регистрационно-контрольной карточкой на доклад главе сельского поселения для решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава сельского поселения (его заместители) определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения.

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

3.3.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации сельского поселения, в течение семи дней со дня регистрации направляются с сопроводительным письмом, подписанным главой сельского поселения, на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений.

3.3.5. На обращения, поступившие от депутатов, направляется два уведомления: в адрес депутата и заявителю - за подписью главы сельского поселения.

3.3.6. Уведомления авторам обращений в конвертах направляются отделом по общим вопросам администрации сельского поселения.. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, в случае отсутствия почтового адреса либо наличия просьбы заявителя о направлении ответа на указанный электронный адрес.

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

3.3.8. В отраслевых (функциональных) органах администрации сельского поселения непосредственные исполнители определяются руководителями.

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

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

3.3.10. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, об этом в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.



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

#### **3.4. Рассмотрение обращений.**

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

3.4.2. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении первым. Данным должностным лицом обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю. Соисполнители не позднее трех дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

3.4.3. Должностное лицо, которому дано поручение, при рассмотрении обращения в случае необходимости, в установленном законодательством порядке, запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения, вносит предложения по созданию комиссии для проверки фактов, изложенных в обращении.

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

3.4.5. Письма с просьбами о личном приеме главой муниципального образования либо его заместителями рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

3.4.7. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных

объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с Порядком.

3.4.8. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава сельского поселения на основании служебной записки исполнителя (приложение № 6) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Сообщение о прекращении переписки в 30-дневный срок со дня регистрации обращения направляется автору за подписью главы сельского поселения.

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

3.5. Ответы на обращения.

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

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

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

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

3.5.5. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально. Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой муниципального образования, его заместителями.

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

3.5.7. Обращение, на которое дается промежуточный ответ, с контроля не снимается до окончательного разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

Если срок окончательного разрешения вопроса превышает шестьдесят дней со дня даты регистрации обращения, то возможен контроль за полным выполнением с информированием заявителя о результатах рассмотрения обращения.

3.5.8. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или посредством почтовой связи.

3.5.9. Ответы заявителям подписываются главой сельского поселения.

3.5.10. Ответы на обращения, поступившие из федеральных органов государственной власти, из органов исполнительной и законодательной власти Краснодарского края, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются главой сельского поселения.

3.5.11. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено (например: И.А.Смирнову - для сообщения всем заявителям, или И.А.Смирнову - для информирования заинтересованных лиц, или И.А.Смирнову и другим). В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

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

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

3.5.14. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

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

3.5.17. При согласии должностного лица, дававшего 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.

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

3.5.18. Подписанный ответ регистрируется и отправляется автору поручения и заявителю.

3.5.19. Ответ на обращение, поступившее в администрацию сельского поселения 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.

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

### **3.6. Организация личного приема граждан в администрации Новоплатнировского сельского поселения**

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

3.6.2. Еженедельный приём посетителей по понедельникам и четвергам в администрации Новоплатнировского сельского поселения осуществляется главой сельского поселения с 8 ч. 00 мин. до 12 ч. 00 мин., кроме выходных и праздничных дней, в кабинете главы сельского поселения.

3.6.3. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений.

3.6.4. Прием граждан главой осуществляется в соответствии с утвержденным графиком. В день приема заполняется регистрационно-контрольная карточка личного приема (приложение № 7), при необходимости на прием приглашаются специалисты отраслевых (функциональных) органов администрации сельского поселения. По окончании приема заявителю доводится информация о том, кому поручено рассмотрение обращения.

3.6.5. График приема граждан размещается в холле здания администрации сельского поселения, а также на сайте администрации Новоплатнировского сельского поселения.

3.6.6. Организацию личного приема граждан осуществляет отдел по общим вопросам администрации сельского поселения.

3.6.7. Прием осуществляется в порядке очереди. Возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя, либо в связи с удаленностью места проживания от станицы Новоплатнировской.

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

3.6.9. Заявителю может быть отказано в приеме в случае, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при проявлении агрессии, неадекватного поведения. При необходимости может быть вызван сотрудник полиции.

3.6.10. Во время приема главы сельского поселения на приеме присутствуют: заявитель, руководитель (в чьей компетенции находится данный вопрос), специалист первой категории (юрист) администрации сельского поселения и специалист ответственный в администрации сельского поселения за работу с обращениями граждан.

3.6.11. 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 по договоренности направить заявителя на прием в соответствующий отраслевой (функциональный) орган администрации сельского поселения. По окончании

приема заявителю доводится информация о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его вопросам, а так же откуда он получит ответ.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

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

3.6.13. Запись гражданина на повторный прием осуществляется не ранее получения им ответа на первичное обращение, необходимость в записи на повторный прием определяется отделом по общим вопросам.

3.6.15. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса заносятся в регистрационно-контрольную карточку личного приема.

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

3.6.17. Регистрационно-контрольная карточка личного приема главы (при необходимости с приложениями к ней) в следующий рабочий день после приема направляется ответственным за работу с обращениями граждан администрации сельского поселения на исполнение.

3.6.18. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение, которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с подразделами 3.1-3.5. Порядка.

3.6.19. Специалист отдела по общим вопросам администрации сельского поселения, ответственный за работу с обращениями граждан, принимая по согласованию с заявителем обращение по телефону отдела, заполняют карточку личного приема, которая регистрируется как устное обращение с указанием источника поступления обращения «горячая линия» и рассматривается в порядке, установленным настоящим Порядком.

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

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

3.7.1. Обращения хранятся в отделе по общим вопросам администрации сельского поселения.

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

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

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

- материалы проверки по обращению (если она проводилась);
- письменное обращение, приложения к нему (если они имеются).

3.7.4. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан и устных обращений, хранятся отдельно, формируются в папках в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации.

3.7.5. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению - 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

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

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

4.1.1. В администрации сельского поселения контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы сельского поселения, осуществляется отделом по общим вопросам администрации сельского поселения.

4.1.2. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя контроль по формам автоматизированной системы и проверки результатов рассмотрения обращений граждан по фактическому исполнению обращения.

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

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

4.2. Ответственность должностных лиц при рассмотрении обращений граждан.

4.2.1. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением. Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

4.2.3. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений должностными лицами в отраслевых (функциональных) органах администрации сельского поселения осуществляется их начальниками.

4.2.4. В целях контроля за предоставлением государственной 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.

Начальник отдела по общим вопросам  
администрации Новоплатнировского  
сельского поселения

Л.А.Татаринцева