



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГРИШКОВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
КАЛИНИНСКОГО РАЙОНА**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 22.12.2017

№ 125

село Гришковское

**Об утверждении Порядка работы с обращениями
граждан в администрации Гришковского сельского
поселения Калининского района**

В целях реализации Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права на обращение в Краснодарском крае», Федерального закона от 3 ноября 2015 года №305-ФЗ «О внесении изменений в статью 13 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», с целью приведения нормативных правовых актов администрации Гришковского сельского поселения Калининского района в соответствие с действующим законодательством, п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в администрации Гришковского сельского поселения Калининского района (далее - Порядок) (прилагается).

2. Общему отделу администрации Гришковского сельского поселения Калининского района (Некрасова) обеспечить соблюдение Порядка.

3. Признать утратившими силу:

3.1. постановление администрации Гришковского сельского поселения Калининского района от 28 октября 2013 года № 94 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Гришковского сельского поселения Калининского района»;

3.2. постановление администрации Гришковского сельского поселения Калининского района 27 января 2015 года № 9 «О внесении изменений в постановление администрации Гришковского сельского поселения от 28 октября 2013 года № 94 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Гришковского сельского поселения Калининского района»;

3.3. постановление администрации Гришковского сельского поселения Калининского района от 24 ноября 2015 года № 137 «О внесении изменений в постановление администрации Гришковского сельского поселения от 28 октября 2013 года № 94 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Гришковского сельского поселения Калининского района».

4. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

5. Обнародовать настоящее постановление в установленном порядке и разместить на официальном сайте администрации Гришковского сельского поселения Калининского района <http://www.grishkovskoe.ru>.

6. Постановление вступает в силу с момента его обнародования.

Глава Гришковского сельского поселения
Калининского района



В.А. Даценко

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
Гришковского сельского поселения
Калининского района от
22.12.2017 № 125

ПОРЯДОК

работы с обращениями граждан в администрации Гришковского сельского поселения Калининского района

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации Гришковского сельского поселения Калининского района (далее – Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации Гришковского сельского поселения Калининского района с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, администрацией муниципального образования Калининский район при рассмотрении 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»;

Федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

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

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

Устав Гришковского сельского поселения Калининского района.

1.3. Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, иностранных

граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами (далее – заявители).

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

2.1.1. Местонахождение администрации Гришковского сельского поселения Калининского района:

353771, Краснодарский край, Калининский район, с. Гришковское, ул. Советская, д. 62 А.

Режим работы администрации Гришковского сельского поселения Калининского района: с 8:00 до 16:00, перерыв с 12.00 до 13:00. Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в администрации Гришковского сельского поселения Калининского района осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8:00 до 16:00, перерыв с 12.00 до 13.00, с. Гришковское, ул. Советская, д. 62 А, телефон (86163) 49-1-17.

Телефоны «прямой линии» главы Гришковского сельского поселения Калининского района: 8(86163) 49-1-17 (по средам, с 17:00 до 18:00).

Факс для приема письменных обращений граждан: 8(86163) 49-1-22.

Адрес электронной почты администрации Гришковского сельского поселения Калининского района: adm_grish_2006@mail.ru;

Официальный сайт администрации муниципального образования Калининский район сайта <http://grishkovskoe.ru/>

Начальник общего отдела администрации Гришковского сельского поселения ответственный за работу с обращениями граждан, ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 17:00 осуществляет прием граждан в кабинете общего отдела администрации Гришковского сельского поселения (далее – общий отдел):

2.2. Порядок, форма и место размещения информации о Порядке в администрации Гришковского сельского поселения Калининского района.

Основными требованиями к порядку информирования граждан о Порядке являются своевременность, полнота, актуальность, достоверность представляемой информации и четкость ее изложения.

Информация предоставляется:

непосредственно в общем отделе;

на информационном стенде в холле администрации;

на официальном сайте Гришковского сельского поселения Калининского района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

На официальном сайте и информационном стенде администрации размещается следующая информация о Порядке работы с обращениями граждан:

текст настоящего Порядка;
тексты федеральных, краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан;
график приема граждан должностными лицами администрации.

2.3. Способы получения информации заявителями о Порядке.

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

Информирование заявителей в администрации осуществляется при:
непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в общий отдел Гришковского сельского поселения Калининского района;

размещении информационных материалов в сети Интернет на официальном сайте Гришковского сельского поселения Калининского района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Информация о Порядке работы с обращениями граждан предоставляется в общем отделе администрации Гришковского сельского поселения Калининского района с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети Интернет, адресах электронной почты, режиме работы администрации, графике личного приема граждан (приложение № 1) на официальном сайте Гришковского сельского поселения Калининского района в сети Интернет, на информационном стенде в холле администрации, в средствах массовой информации.

На входе в помещение администрации Гришковского сельского поселения Калининского района размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы администрации.

При информировании о Порядке, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам.

3. Право граждан на обращение в администрацию

3.1. Заявители могут обращаться в администрацию лично (или через законного представителя), а также направлять как индивидуальные, так и

коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц по почте, телеграфу, телефону, на личном приеме, либо с использованием электронных носителей и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе на официальный сайт администрации Гришковского сельского поселения Калининского района: <http://www.grishkovskoe.ru>.

В случае направления обращения в электронной форме на официальный сайт администрации Гришковского сельского поселения Калининского района: <http://www.grishkovskoe.ru> обращение заполняется в специальной электронной форме.

3.2. Заявитель имеет право устно или письменно обращаться в администрацию.

Виды обращений могут быть следующие:

предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление - просьба заявителя о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Обращения могут содержать жалобы на действия (бездействие) должностных лиц в ходе выполнения настоящего Порядка.

3.10. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

4. Требования к письменному обращению

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

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

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

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

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись заявителя;

дату написания.

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

4.3. Обращение, поступившее в администрацию Гришковского сельского поселения Калининский район в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном законодательством и настоящим Порядком. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

5. Сроки рассмотрения обращений граждан.

5.1. Обращения, поступившие в администрацию Гришковского сельского поселения Калининского района по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения до даты направления ответа заявителю. В случае необходимости срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

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

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

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее главе Гришковского сельского поселения Калининского района, не менее чем за два-три дня до истечения срока исполнения.

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

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

5.6. На обращение, поступившее в администрацию Гришковского сельского поселения Калининского района, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований федерального законодательства на официальном сайте администрации Гришковского сельского поселения Калининский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.7. В случае поступления в администрацию Гришковского сельского поселения Калининский район письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с федеральным законодательством на официальном сайте администрации Гришковского сельского поселения Калининский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

6. Требования к помещениям администрации, в которых организована работа по рассмотрению обращений граждан

6.1. Помещения администрации, в которых организована работа с обращениями граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

6.2. Рабочие места должностных лиц оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющей организовать работу с обращениями граждан в полном объеме.

6.3. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, системой кондиционирования воздуха. Предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов).

6.4. Места для проведения личного приема граждан оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных заявлений.

7. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения

7.1. Порядок включает в себя следующие административные процедуры (действия):

прием и первичная обработка обращений граждан, поступивших в письменной форме или в форме электронного документа;
регистрация обращений;
направление обращений на рассмотрение;
рассмотрение обращений;
контроль за рассмотрением обращений;
ответы на обращения;
хранение материалов рассмотрения обращений граждан;
организация личного приема граждан;
организация рассмотрения обращений, поступивших по телефону «горячей линии».

7.2. Блок-схема последовательности действий при рассмотрении обращений граждан в администрации Гришковского сельского поселения Калининского района приводится в приложении № 2 к настоящему Порядку.

7.3. Прием и первичная обработка обращений граждан, поступивших в письменной форме или в форме электронного документа.

7.3.1. Основание для начала административной процедуры - поступление обращения в письменной форме или в форме электронного документа (далее – обращение) в администрацию.

7.3.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, фельдъегерской или специальной связью, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

7.3.3. Начальник общего отдела администрации Гришковского сельского поселения:

проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;

возвращает на почту, не вскрывая, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкалывает конверт;

в случае отсутствия текста письма к конверту подкалывается бланк с текстом «письменного обращения к адресату нет»;

составляет акт на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма (приложения № 3 - 5).

Указанные акты хранятся в общем отделе администрации Гришковского сельского поселения Калининского района:

один экземпляр в соответствующем деле, второй приобщается к поступившему обращению.

7.3.4. Для приема обращений в форме электронных сообщений (Интернет-обращений) применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

7.3.5. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

7.4. Регистрация обращений.

7.4.1. Все поступающие в администрацию обращения граждан регистрируются в течение трех рабочих дней с даты их поступления.

В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

7.4.2. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

7.4.3. На лицевой стороне первого листа письма (кроме левого верхнего угла письма) проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и порядкового номера.

7.4.4. В электронную учетную карточку вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

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

социальное положение и льготная категория (в случае наличия);

вид обращения (жалоба, предложение, заявление);

указывается, откуда поступило обращение, дата и исходящий номер сопроводительного письма;

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

тематика обращения согласно действующему классификатору тем обращений (если в обращении ставится ряд вопросов, то проставляется тема основного вопроса);

отметка о контроле.

7.4.5. Учет обращений производится по фамилии заявителя. Если заявитель не указал своей фамилии, то вносится запись «без подписи».

7.4.6. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное».

Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили (коллектив ООО «Лира», коллектив МБОУ СОШ № 2 с. Гришковского).

7.4.7. Дубликаты обращений, повторные обращения, а также обращения, содержащие дополнительные сведения к первично поданным обращениям, срок разрешения которых не истек, регистрируются под тем же номером, что и первоначально поступившие обращения.

7.4.8. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным 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.

7.4.9. Результат административной процедуры - регистрация обращения и подготовка обращения к передаче на рассмотрение главы Гришковского сельского поселения Калининского района.

7.5. Направление обращений на рассмотрение.

7.5.1. Основание для начала административной процедуры - регистрация обращения.

7.5.2. Зарегистрированное обращение передается главе сельского поселения для рассмотрения, резолюции и определения должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения и подготовку ответа заявителю.

7.5.3. Ознакомившись с обращением гражданина, глава дает письменное поручение исполнителю, исходя из содержания обращения.

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

7.5.5. Зарегистрированные обращения с резолюциями начальник общего отдела администрации Гришковского сельского поселения, передает исполнителям под роспись.

7.5.6. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, в течение семи дней со дня регистрации направляется на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Уведомления авторам обращений, поступившим 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.

7.5.6.1. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

7.5.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в структурное подразделение администрации Гришковского сельского поселения Калининского района, орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие), которых обжалуется. В случае если в обращении обжалуется решение или действие (бездействие) 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.

7.5.8. В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в трехдневный срок возвращает его в общий отдел с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение. В записке указывается структурное подразделение или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

Не допускается передача обращения от одного заявителя к другому, минуя общий отдел администрации Гришковского сельского поселения Калининского района.

7.5.9. В структурных подразделениях администрации непосредственные исполнители определяются руководителями.

Поручение руководителя должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко 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.

7.5.10. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения

сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

7.5.11. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

7.5.12. Результат административной процедуры - направление зарегистрированных писем на рассмотрение исполнителям.

7.6. Рассмотрение обращений.

7.6.1. Основание для начала административной процедуры - получение исполнителем поручения по рассмотрению обращения.

7.6.2. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, указанное первым или отмеченное в поручении пометкой «свод», им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю (при необходимости - и администрации Краснодарского края). Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители. При необходимости ответ заявителю направляет каждый исполнитель.

7.6.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов предварительного следствия;

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

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

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

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

7.6.7. 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 настоящим Порядком.

7.6.8. В случае если в 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 Гришковского сельского поселения Калининского района 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 Гришковского сельского поселения Калининского района.

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

7.6.10. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном законодательством и настоящим Порядком.

7.6.11. Результат административной процедуры - разрешение поднимаемых в обращении проблем либо необходимые разъяснения по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты.

7.7. Контроль за рассмотрением обращений.

7.7.1. 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.

7.7.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- сбор 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.

7.7.3. Решение о постановке обращения на контроль принимается главой Гришковского сельского поселения Калининского района.

7.7.4. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, должностных лиц, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

7.7.5. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений по обращениям граждан, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Российской Федерации, администрации Краснодарского края, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края с просьбой о представлении им результатов рассмотрения.

7.7.6. Подлинники обращений граждан в администрацию Краснодарского края, Законодательное Собрание Краснодарского края возвращаются только при наличии специальной отметки в сопроводительном письме, при этом в ответе на бланке указывается номер и дата регистрации письма в администрации Краснодарского края, Законодательном Собрании Краснодарского края, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В общественной приемной хранятся их копии.

7.7.7. Если в ответе, поступившем в общий отдел, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. Продолжительность дополнительного рассмотрения не превышает 30 дней.

7.7.8. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан в администрации Гришковского сельского поселения Калининского района осуществляется общим отделом администрации Гришковского сельского поселения Калининского района.

7.8. Ответы на обращения.

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

7.8.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативно-правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы (за исключением случаев, указанных в ст.11 Федерального закона от 02.05.2006 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного

самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов). При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

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

7.8.4. 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 Гришковского сельского поселения Калининского района.

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

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

7.8.6. Ответы заявителям подписываются главой Гришковского сельского поселения Калининского района или его заместителем.

7.8.7. В случае если обращение было адресовано непосредственно в структурное подразделение администрации Гришковского сельского поселения Калининского района, либо конкретному должностному лицу, ответ подписывается руководителем соответствующего структурного подразделения или указанным в обращении должностным лицом в пределах его компетенции.

7.8.8. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено (Ивановой В.И. – для сообщения всем заявителям, или Ивановой В.И. – для информирования заинтересованных лиц, или Ивановой В.И. и другим). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

Ответы на резолюции собраний, митингов и других массовых мероприятий направляются руководителю инициативной группы.

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

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

7.8.11. Ответ на обращение, поступившее в администрацию Гришковского сельского поселения Калининский район в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по указанному электронному адресу заявителя, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

7.8.12. 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 и с приложением его копии.

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

7.8.14. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа копия ответа заявителю передается в общий отдел, где начальник общего отдела, делает отметку об исполнении документа.

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

7.8.16. При согласии должностного лица, дававшего поручение по рассмотрению обращения, с ответом заявителю материалы рассмотрения обращения списываются им «в дело».

7.8.17. После регистрации ответ отправляется заявителю. Отправление ответов без регистрации не допускается.

7.8.18. Максимальный срок регистрации и отправки ответа – не более одного дня со дня его подписания.

7.9. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан.

7.9.1. Обращения и информация о результатах рассмотрения хранятся в общем отделе.

7.9.2. Материалы рассмотрения обращений формируются в папках в хронологическом порядке.

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

7.10. Организация личного приема граждан.

7.10.1. Основание для начала административной процедуры – обращение гражданина в администрацию Гришковского сельского поселения Калининского района.

7.10.2. Прием посетителей в общем отделе осуществляется ежедневно с 8 ч. 00 мин. до 16 ч. 00 мин.; перерыв с 12.00 час. до 13.00 час., кроме выходных и праздничных дней.

Прием граждан и запись на прием к главе Гришковского сельского поселения Калининского района ведет начальник общего отдела администрации Гришковского сельского поселения Калининского района.

7.10.3. Учет посетителей, обратившихся в общий отдел, ведется в журнале регистрации обращений граждан.

7.10.4. Начальник общего отдела, обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос.

Он вправе по договоренности направить заявителя на прием к заместителю главы сельского поселения или в соответствующее структурное подразделение администрации Гришковского сельского поселения Калининского района. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов в общий отдел может быть приглашен специалист соответствующего структурного подразделения администрации Гришковского сельского поселения Калининского района.

7.10.5. Личный прием граждан осуществляется главой Гришковского сельского поселения Калининского района и его заместителем, руководителями структурных подразделений администрации Гришковского сельского поселения Калининского района при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции.

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

7.10.6. График приема граждан руководством администрации Гришковского сельского поселения Калининского района утверждается настоящим Порядком работы с обращениями граждан и размещается на информационном стенде, официальном сайте Гришковского сельского поселения Калининского района.

7.10.7. Организацию личного приема граждан сельского поселения осуществляет общий отдел администрации.

7.10.8. Личный прием граждан заместителем главы Гришковского сельского поселения Калининского района, руководителями структурных подразделений администрации проводится в служебных кабинетах и его организацию осуществляют работники соответствующих структурных подразделений администрации.

7.10.9. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема (приложение № 7). За два дня до приема карточки личного приема и материалы к ним передаются должностному лицу, которое будет вести прием граждан, для ознакомления и выработки проекта решения по поднимаемым заявителями вопросам.

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

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.10.11. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

7.10.14. Карточка личного приема специалистом ответственным за работу с обращениями граждан, на следующий день после приема направляется на исполнение.

7.10.15. Устные обращения, поступившие при проведении руководством администрации Гришковского сельского поселения Калининского района «прямых линий», рассматриваются в порядке, установленном настоящим Порядком.

7.10.16. Результатом приема является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по поставленному вопросу и подготовка письменного ответа гражданину.

7.11. Организация рассмотрения обращений, поступивших по телефону «горячей линии» администрации.

7.11.1. Основание для начала административной процедуры - поступление звонка на телефон «горячей линии» администрации (далее – «горячая линия»).

7.11.2. Устные обращения, поступающие на телефон «горячей линии», принимаются специалистом ответственным за работу с обращениями граждан.

7.11.3. Информация о персональных данных авторов обращений, поступивших на телефон «горячей линии», хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

7.11.4. Регистрация и учет устных обращений граждан, поступивших по телефону «горячей линии», аналогичны порядку регистрации и учета устных обращений граждан, указанному в пункте 7.10. настоящего Порядка.

7.11.5. Начальник общего отдела администрации Гришковского сельского поселения Калининского района, в день поступления обращения по телефону «горячей линии» оформляют учетную карточку и передает ее главе сельского поселения для рассмотрения, резолюции и определения должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения и подготовку ответа заявителю.

7.11.6. Направление устного обращения, поступившего по телефону «горячей линии», на рассмотрение, а также порядок рассмотрения, контроля за соблюдением сроков рассмотрения, подготовки ответов и архивного хранения осуществляются в соответствии с п.п. 7.5-7.7 настоящего Порядка.

7.11.7. Результат административной процедуры - разрешение поднимаемых в обращении проблем либо разъяснения по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты.

8. Анализ и обобщение вопросов обращений

8.1. Аналитическая работа в администрации ведется общим отделом администрации Куйбышевского сельского поселения Калининского района.

8.2. Начальник общего отдела администрации Гришковского сельского поселения Калининского района:

ежеквартальный анализ количества и тематики письменных и устных обращений, поступивших в администрацию;

ежеквартально готовит и анализируют статистические материалы по обращениям граждан на основе форм автоматизированной системы;

накапливает и систематизирует материалы по обращениям граждан;

изучает необходимые нормативные документы и другие материалы по анализируемым вопросам;

несет ответственность за соблюдение сроков подготовки информационно-аналитических материалов, за объективность их содержания, готовит предложения по их рассылке;

готовит материалы для публикации в средствах массовой информации и размещения на официальном сайте сельского поселения.

8.3. Ежеквартально, до 1-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, готовит и направляет в общественную приемную администрации муниципального образования Калининский район сведения о количестве и результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию (по установленной форме);

ежеквартально готовит информацию о работе с обращениями граждан в администрации Гришковского сельского поселения Калининский район для размещения в сети Интернет;

9. Формы контроля за соблюдением Порядка

9.1. Текущий контроль за соблюдением Порядка, поступающих на имя главы Гришковского сельского поселения Калининского района, осуществляется заместителем главы администрации Гришковского сельского поселения Калининского района.

9.2. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя проведение проверок в целях предупреждения, выявления и устранения нарушений прав заявителя, принятие решений и подготовку ответов на жалобы заявителей.

9.3. При выявлении в ходе проверки нарушений прав и законных интересов заявителей, противоправных решений, действий или бездействия ответственных должностных лиц при рассмотрении обращений граждан, виновные должностные лица несут ответственность за выполнение настоящего Порядка рассмотрения обращений граждан в соответствии с нормами действующего законодательства.

10. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решения и действия (бездействия) администрации, должностного лица администрации, рассматривающих обращения

10.1. Заявители имеют право обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10.2. В случае досудебного (внесудебного) обжалования заявитель может сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии администрации, должностного лица администрации, муниципального служащего, а также о нарушении Порядка, некорректном поведении или нарушении служебной этики главе Гришковского сельского поселения Калининского района.

10.3. Несогласие заявителя с решением или действиями (бездействием) администрации или должностного лица администрации, муниципального служащего при рассмотрении его обращения является основанием для начала досудебного обжалования решения и действия (бездействия) администрации, должностного лица администрации, рассматривающего обращение.

10.4. Жалоба на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) администрации, должностного лица администрации в связи с рассмотрением обращения рассматривается в соответствии с законодательством и настоящим Порядком.

10.5. По результатам рассмотрения жалобы администрация принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных администрацией опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления документах, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Начальник общего отдела администрации
Гришковского сельского поселения
Калининского района



Т.А. Некрасова

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
Гришковского сельского поселения
Калининского района

График приема граждан
главой Гришковского сельского поселения Калининского района,
должностными лицами администрации Гришковского сельского поселения
Калининского района

Даценко Владимир Александрович,
глава Гришковского сельского поселения
Калининского района

по понедельникам:
личный прием с 10.00 до 12.00;
по средам:
«прямая линия» с 17.00 до 18.00

Некрасова Татьяна Анатольевна,
начальник общего отдела администрации
Гришковского сельского поселения

ежедневно,
с 8.00 до 12.00
с 13.00 до 16.00

Рябухина Диана Юрьевна,
начальник финансового отдела
администрации Гришковского
сельского поселения

ежедневно,
с 8.00 до 12.00
с 13.00 до 16.00

БЛОК-СХЕМА

последовательности действий при рассмотрении обращений граждан
в администрации Гришковского сельского поселения Калининского района

Прием и первичная обработка обращений граждан 1 день
Регистрация обращений 3 дня
Направление обращений на рассмотрение 1 день
Рассмотрение обращений 30 дней со дня регистрации обращения 15 дней со дня регистрации обращения – обращения депутатов 10 дней со дня регистрации обращения – дубликатное обращение
Контроль за рассмотрением обращений (в течение срока рассмотрения)
Ответы на обращения (не позднее установленного срока рассмотрения обращения)
Хранение материалов рассмотрения обращений граждан 5 лет

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
Гришковского сельского поселения
Калининский район

АКТ № _____
об отсутствии письменных вложений в заказных письмах
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от « _____ » _____ 20__ г.

Комиссия в составе _____

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в администрацию Гришковского сельского
(число, месяц, год)

поселения поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от
гражданина _____, проживающего по адресу:

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного
вложения.

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
Гришковского сельского поселения
Калининского района

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 Гришковского сельского
(число, месяц, год)

сельского поселения поступила корреспонденция с уведомлением за № _____

от гражданина _____, проживающего по адресу:
_____.

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

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
Гришковского сельского поселения
Калининского района

АКТ № _____

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением
и в письмах с объявленной ценностью

от «_____» _____ 20__ г.

Комиссия в составе _____

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в администрацию Гришковского сельского

поселения поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от

гражданина _____, проживающего по адресу:

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

Подписи:

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

(подпись, дата)

Инициалы, фамилия

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
Гришковского сельского поселения
Калининского района

Главе Гришковского сельского
поселения Калининского района
(инициалы, фамилия)

О прекращении переписки

На основании ч.5 ст.11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с (Ф.И.О. заявителя) _____ по вопросу _____

в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

1. Дата, номер
2. Дата, номер
3. Дата, номер

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на ____ л., в ____ экз.

Должность

(подпись)

Инициалы, фамилия

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
Гришковского сельского поселения
Калининского района

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

Ф.И.О.....
 Адрес, телефон
 Место работы
 Дата приема
 Предыдущие обращения от № от №
 Вид документа
 Содержание вопроса.....
 Исполнитель.....
 Резолюция.....

 Автор резолюции.....(подпись)
 Срок исполнения _____

(обратная сторона)

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ

Дата передачи на исполнение	Исполнитель	Плановый срок	Контрольные отметки

Дата, индекс исполнения (ответа).....
 Адресат
 Содержание.....

 С контроля снял Подпись контролера.....
 (должность, инициалы, фамилия)
 Дело Том Листы
 Фонд.....