



**АДМИНИСТРАЦИЯ ЖУРАВСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
КОРЕНОВСКОГО РАЙОНА**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

С 02.02. по 15.02.

от 00.00.2018

№ 000

станция Журавская

**Об утверждении Порядка
рассмотрения обращений граждан в администрации
Журавского сельского поселения Кореновского района**

В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права на обращение в Краснодарском крае», с целью исполнения протеста прокуратуры Кореновского района от 24.01.2018 № 7-02-2018/363, администрация Журавского сельского поселения Кореновского района п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Журавского сельского поселения Кореновского района (прилагается).

2. Признать утратившими силу постановления администрации Журавского сельского поселения Кореновского района:

от 16 сентября 2014 года № 159 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Журавского сельского поселения Кореновского района»;

от 10 апреля 2015 года № 64 «О внесении изменений в постановление администрации Журавского сельского поселения Кореновского района от 16 сентября 2014 года № 159 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Журавского сельского поселения Кореновского района»;

от 14 марта 2016 года № 54 «О внесении изменений в постановление администрации Журавского сельского поселения Кореновского района от 16.09.2014 № 159 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Журавского сельского поселения Кореновского района» (с изменениями от 10.04.2015 № 64)».

3. Общему отделу администрации Журавского сельского поселения Кореновского района (Рублевской) обнародовать настоящее постановление в установленных местах и разместить его на официальном сайте органов местного самоуправления Журавского сельского поселения Кореновского района в сети Интернет.

4. Постановление вступает в силу после его официального обнародования.

Глава
Журавского сельского поселения
Кореновского района

И.В. Солодовник

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

проекта постановления администрации Журавского сельского поселения Кореновского района от 00.00.2018 № 000 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Журавского сельского поселения Кореновского района»

Проект подготовлен и внесен:
Общим отделом администрации
Журавского сельского поселения
Кореновского района,
ведущий специалист

В.С. Рублевская

Проект согласован:
Общим отделом администрации
Журавского сельского поселения
Кореновского района
начальник отдела

Т.И. Шапошник

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации
Журавского сельского поселения
Кореновского района
от 00.02.201 года № 000

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан в администрации
Журавского сельского поселения Кореновского района

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Журавского сельского поселения Кореновского 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 (административные процедуры) при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации Журавского сельского поселения Кореновского района с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края и органами местного самоуправления в Журавском сельском поселении Кореновского района при организации рассмотрения обращений граждан.

1.2. Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее — заявители).

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

Конституция Российской Федерации (Российская газета №7, 2009);

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196);

Федеральный закон от 6 октября 2003 года №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (1 часть), ст. 3451);

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

Краснодарском крае» (Информационный бюллетень Законодательного Собрания Краснодарского края, 2007, № 57);

Уставом Журавского сельского поселения Кореновского района;

постановлением администрации Журавского сельского поселения от 29 сентября 2010 года № 148 «О Положении об общем отделе администрации Журавского сельского поселения Кореновского района»;

постановление администрации Журавского сельского поселения от 19 июня 2015 года № 109 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в администрации Журавского сельского поселения Кореновского района ее отраслевых (функциональных) органах».

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

Процедура завершается направлением заявителю ответа или уведомления о переадресации обращения (письменного или в форме электронного документа) в установленный срок либо с его согласия устным ответом на обращение в ходе личного приема.

1.5. В администрации Журавского сельского поселения Кореновского района обращения граждан рассматриваются в пределах компетенции.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.

2.1.1. Местонахождение администрации Журавского сельского поселения Кореновского района (далее - администрация):

почтовый адрес: 353154, Российская Федерация, Краснодарский край, Кореновский район, станица Журавская, ул. Красная, д. 19

Режим работы:

понедельник	8.00 — 17.00 (перерыв с 12.00 до 13.00)
вторник	8.00 — 17.00 (перерыв с 12.00 до 13.00)
среда	8.00 — 17.00 (перерыв с 12.00 до 13.00)
четверг	8.00 — 17.00 (перерыв с 12.00 до 13.00)
пятница	8.00 — 16.00 (перерыв с 12.00 до 13.00)
суббота-воскресенье	выходной

Организацию Порядка рассмотрения обращения граждан и контроль за его соблюдением осуществляет непосредственно общий отдел администрации Журавского сельского поселения Кореновского района (далее — общий отдел):

почтовый адрес: 353154, Российская Федерация, Краснодарский край, Кореновский район, станица Журавская, ул. Красная, д. 19;

телефон начальника общего отдела администрации Журавского сельского поселения Кореновского района: 8 (86142) 25113.

Специалист общего отдела, ответственный за работу с обращениями граждан осуществляют прием граждан ежедневно с 8.00 до 17.00 (перерыв с 12.00-13.00), кроме выходных и праздничных дней.

Справочный телефон специалиста общего отдела администрации Журавского сельского поселения Кореновского района – 8(86142) 25153.

Телефон «прямой линии» администрации Журавского сельского поселения Кореновского района – 8(86142)25113.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан:
8(86142)25153, 8(86142)25113.

Адрес электронной почты администрации Журавского сельского поселения Кореновского района: juravskaya@inbox.ru

Официальный сайт администрации Журавского сельского поселения Кореновского района: www.zhuravskaja.ru.

2.1.2. Информирование заявителей.

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

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

2.1.3. Информирование заявителей в администрации осуществляется при:

непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в администрацию Журавского сельского поселения Кореновского района;

размещении информационных материалов в сети Интернет на официальном сайте администрации Журавского сельского поселения Кореновского района и средствах массовой информации.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется непосредственно в общем отделе, 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, факсах, адресах сайтов в сети Интернет, адресах электронной почты, режиме работы администрации (приложение № 1), графиков личного приема граждан (приложение № 2) на официальном сайте администрации Журавского сельского поселения Кореновского района в сети Интернет, на информационном стенде в холле администрации Журавского сельского поселения Кореновского района, в средствах массовой информации.

На информационных стендах в специально установленных местах для обнародования муниципальных правовых актов, расположенных в здании администрации, Журавском сельском доме культуры.

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

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

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

На входе в приемную администрации, в доступном для обозрения месте, размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы приемной.

2.1.5. Требования к оформлению информационных стендов.

На информационном стенде размещаются следующие материалы: текст Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан; образец заполнения обращения; почтовый адрес, адрес электронной почты, график приема граждан должностными лицами.

2.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.3. Общие требования к оформлению обращений

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

Обращение, поступившее в администрацию 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 гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

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. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.4. Сроки рассмотрения обращений

2.4.1. Обращения, поступившие в администрацию или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в общем отделе администрации Журавского сельского поселения Кореновского района до даты направления ответа заявителю. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

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

2.4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственные органы, органы местного самоуправления глава Журавского сельского поселения Кореновского района, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

В случае принятия главой Журавского сельского поселения решения о продлении срока рассмотрения заявителю направляется уведомление.

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

2.4.5. По дубликатному обращению (обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

2.4.6. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать 15 дней.

2.4.7. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.4.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан в администрации осуществляется специалистом общего отдела, ответственным за работу с обращениями граждан.

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

3.1. Прием и первичная обработка обращений граждан.

3.1.1. Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан - поступление в администрацию в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

3.1.2. В случае направления обращения в электронной форме на адрес электронной почты администрации: juravskaya@inbox.ru на официальный сайт администрации: www.zhuravskaja.ru обращение заполняется в специальной электронной форме.

3.1.3. Обращения на имя главы Журавского сельского поселения Кореновского района, его заместителей, поступающие в администрацию по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи передаются специалисту общего отдела в день поступления. В администрации корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Делопроизводитель общего отдела при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем начальнику общего отдела. Начальник общего отдела - дежурному полиции в ОМВД России по Кореновскому району.

Проверенная сотрудниками правоохранительных органов корреспонденция передается в общий отдел администрации.

3.1.4. После вскрытия, конверт проверяется на наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов,

составляется акт (приложения №№ 4, 5). Также составляется акт на письмо (приложение № 6), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

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

3.1.6. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан не регистрируются, регистрируются в общем отделе администрации.

3.1.7. Обращения с пометкой «лично» не вскрываются и передаются адресату. В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично» не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации.

3.1.8. Для приема обращений в форме электронных сообщений (Интернет-обращений), направленных через официальный Интернет-сайт администрации, применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

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

3.1.10. Письменные обращения на имя главы Журавского сельского поселения Кореновского района (далее - глава), доставленные в администрацию автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом общего отдела, ответственным за работу с обращениями граждан.

По просьбе получателя на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется штамп о поступлении обращения в администрацию с указанием даты поступления, контактного телефона для справок.

3.2. Регистрация обращений

3.2.1. Все поступающие в администрацию обращения граждан регистрируются в журнале учета рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан установленной формы в течение трех дней с момента поступления.

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

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

регистрационного номера.

3.2.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1 и ведется в хронологическом порядке.

3.2.4. Учет обращений производится по фамилии заявителя.

3.2.5. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в журнал регистрации предложений, заявлений и жалоб граждан 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 журнале регистрации предложений, заявлений и жалоб граждан проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили (коллектив ООО «Родник-98», коллектив МОУ СОШ № 7).

3.2.6. 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. Если заявитель не указал своей фамилии, то в журнал регистрации предложений, заявлений и жалоб граждан вносится запись «без подписи».

3.2.8. 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.

3.3. Направление обращений на рассмотрение

3.3.1. Основание для начала процедуры - регистрация письменного обращения в журнале регистрации предложений, заявлений и жалоб граждан.

3.3.2. Специалист общего отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, рассматривающий почту, готовит проект резолюции (определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления информации в администрацию о результатах его рассмотрения), в день регистрации представляет обращение главе для принятия решения о ходе рассмотрения. Затем обращение направляется на исполнение в отраслевые (функциональные) органы с письмом «Поручение» за подписью главы Журавского сельского поселения Кореновского района.

При направлении обращения на рассмотрение по принадлежности могут определяться методы рассмотрения обращения: комиссионное рассмотрение, с выходом (выездом) на место, с участием заявителя, с проведением собрания и другие.

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

адресовано.

3.3.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Журавского сельского поселения Кореновского района, 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 граждан, направивших обращение, о переадресации обращений. 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, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального Закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Уведомление о переадресации обращений подписывается главой Журавского сельского поселения Кореновского района.

3.3.5. Уведомления авторам обращений направляются специалистом общего отдела, ответственным за работу с обращениями в конвертах посредством почтовой связи.

3.3.6. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, специалистом общего отдела, ответственным за работу с обращениями граждан в случае отсутствия почтового адреса либо наличия просьбы заявителя о направлении ответа на указанный электронный адрес.

3.3.7. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю.

Исполнитель, у которого находится оригинал обращения, возвращает его специалисту общего отдела, ответственному за работу с обращениями.

3.3.8. В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в трехдневный срок возвращает его специалисту общего отдела, ответственному за работу с обращениями с мотивированной служебной запиской на имя главы, давшего поручение. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя специалиста общего отдела, ответственного за работу с обращениями.

3.3.9. В отраслевых (функциональных) органах 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.

3.3.10. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в отраслевой (функциональный) орган администрации, орган местного самоуправления Журавского сельского поселения Кореновского района 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 заявителю с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.3.11. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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.

3.3.12. 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.

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

3.4. Рассмотрение обращений

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

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

3.4.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

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

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

3.4.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Повторные обращения могут 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.

3.4.5. Письма с просьбами о личном приеме главой Журавского сельского поселения Кореновского района рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема гражданами должностными лицами администрации Журавского сельского поселения Кореновского района, 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 настоящим 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 Журавского сельского поселения Кореновского района на основании служебной записки исполнителя (приложение № 7) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. Сообщение о прекращении переписки направляется автору за подписью главы Журавского сельского поселения Кореновского района.

3.4.9. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на

который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального Закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Журавского сельского поселения Кореновского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.4.10. 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 Журавского сельского поселения Кореновского района по предложению специалиста общего отдела, ответственного за работу с обращениями.

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

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

3.5.8. Оригиналы документов возвращаются специалистом общего отдела, ответственным за работу с обращениями автору обращения путем личного вручения или посредством почтовой связи.

3.5.9. Ответы заявителям подписываются главой Журавского сельского поселения Кореновского района.

3.5.10. 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 и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

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

3.5.12. 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».

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

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

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

3.5.16. При согласии 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).

3.5.17. В случае отсутствия главы Журавского сельского поселения Кореновского района, давшего поручение по рассмотрению обращения, материалами рассмотрения списываются «в дело» исполняющим обязанности главы Журавского сельского поселения Кореновского района.

3.5.18. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию Журавского сельского поселения Кореновского района или должностному лицу администрации Журавского сельского поселения Кореновского района в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении,

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

Информация по контрольному обращению, поступившему с сопроводительными документами из администрации Краснодарского края, направляется в соответствующие органы курьером или посредством почтовой связи.

3.5.19. В журнале учета рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан делается запись о выполнении поручения по рассмотрению обращения (номер и дата отправляемого ответа, результат рассмотрения; примечания о взятии на дополнительный контроль или контроль за полным исполнением по обращению).

3.5.20. Регистрация и отправка ответа заявителю осуществляется специалистом общего отдела, ответственным за работу с обращениями граждан.

3.5.21. Срок регистрации и отправка ответа не должен превышать одного дня со дня его подписания.

3.6. Организация рассмотрения обращений, поступивших по телефону «прямой линии» администрации Журавского сельского поселения Кореновского района.

3.6.1. Основание для начала процедуры — поступление звонка на телефон «прямой линии» администрации Журавского сельского поселения Кореновского района.

3.6.2. Устные обращения, поступающие на телефон «прямой линии» администрации Журавского сельского поселения Кореновского района, принимаются начальником общего отдела администрации Журавского сельского поселения Кореновского района, согласно утвержденного графика.

3.6.3. Организация учета и обеспечение своевременного рассмотрения обращений граждан, поступивших по телефону «прямой линии» администрации Журавского сельского поселения Кореновского района осуществляется специалистом общего отдела, ответственным за работу с обращениями граждан.

3.6.4. Телефонные звонки граждан по телефону «прямой линии» принимаются каждую среду с 14 ч. 00 мин. до 15 ч. 00 мин. по телефону 8 (86142)25153 и регистрируются в день поступления в журнале учета телефонных обращений граждан по «прямой линии».

3.6.5. Информация о персональных данных авторов обращений, поступивших на телефон «прямой линии» администрации Журавского сельского поселения Кореновского района, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

3.6.6. При обращении на телефон «прямой линии» администрации Журавского сельского поселения Кореновского района, заявитель должен сообщить: фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, номер телефона и суть проблемы. В случае отсутствия реквизитов обращение не направляется на рассмотрение.

3.6.7. Специалист общего отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, в день регистрации обращений оформляет учетную карточку и готовит проект поручения за подписью главы Журавского сельского поселения Кореновского района.

3.6.8. В случае если изложенные в обращении обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно по существу поставленных вопросов.

3.6.9. Если решение вопросов, поставленных в обращении, требует проверки и принятия мер, то на обращение оформляется учетная карточка.

3.6.10. После подписания учетной карточки главой Журавского сельского поселения Кореновского района, поручение передается специалистом общего отдела, ответственным за работу с обращениями граждан исполнителю на рассмотрение.

3.6.11. Если поручение по рассмотрению устного обращения оформлено не по принадлежности, исполнитель возвращает его в день поступления в общий отдел с мотивированной служебной запиской на имя главы Журавского сельского поселения Кореновского района. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя специалиста общего отдела, ответственного за работу с обращениями граждан.

3.6.12. Направление устного обращения, поступившего по телефону «прямой линии» администрации Журавского сельского поселения Кореновского района, на рассмотрение, а также порядок рассмотрения, контроля за соблюдением сроков рассмотрения, подготовки ответов и архивного хранения осуществляется в соответствии с п.п. 3.3-3.5, 3.8 настоящего Порядка.

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

3.7. Организация личного приема граждан.

3.7.1. Основание для начала административной процедуры - обращение гражданина в приемную администрации.

3.7.2. Запись на прием к главе Журавского сельского поселения Кореновского района, организация личного приема ведется специалистом общего отдела администрации, ответственным за работу с обращениями граждан.

3.7.3. Учет граждан, обратившихся в приемную администрации, ведется в журнале учета работы по приему граждан.

3.7.4. Специалист общего отдела администрации, ответственный за работу с обращениями граждан, 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.

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов в приемную администрации может быть приглашен специалист соответствующего отраслевого (функционального) органа администрации.

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

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

3.7.7. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса вносятся в регистрационно-контрольную карточку личного приема на каждого заявителя в день приема (приложение № 7).

3.7.8. 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 милиции.

3.7.9. Заявитель во время приема может оставить письменное обращение (на обращении ставится отметка «принято на личном приеме»), которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с настоящим Порядком как с письменным обращением. При необходимости корреспонденция, полученная во время приема, рассматривается в первоочередном порядке.

3.7.10. Личный прием граждан осуществляется главой Журавского сельского поселения Кореновского района, согласно графика приема граждан.

3.7.11. График приема граждан ежегодно утверждается главой Журавского сельского поселения Кореновского района и размещается в приемной администрации, в местах для официального обнародования муниципальных правовых актов на территории Журавского сельского поселения Кореновского района, официальном сайте органов местного самоуправления Журавского сельского поселения Кореновского района в сети

Интернет.

3.7.12. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.7.13. Повторный прием должностными лицами осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение (или если истек установленный срок обращения). Необходимость в повторном приеме определяется специалистом общего отдела, ответственным за работу с обращениями граждан, в обязанности которого входит организация личного приема.

3.7.14. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов при проведении личного приема граждан должностными лицами администрации специалистом общего отдела, ответственного за работу с обращениями граждан, могут быть приглашены руководители и (или) специалисты отраслевых (функциональных) органов администрации.

3.7.15. Личный прием граждан проводится в служебных кабинетах должностных лиц администрации.

3.7.16. 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 может быть рассмотрено его обращение по существу. Заявитель, при согласии с разъяснениями, полученными в ходе личного приема и результатами рассмотрения обращения, письменно оформляет согласие и ставит свою подпись в регистрационно-контрольной карточке личного приема.

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

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

3.7.19. Регистрационно-контрольная карточка личного приема граждан (при необходимости с приложениями к ней) специалистом общего отдела, ответственным за работу с обращениями граждан, на следующий день после приема направляется на исполнение, ответственному лицу, при необходимости оперативного разрешения вопросов получателя - по факсимильной связи.

3.7.20. Не подлежат записи на личный прием, обращающиеся по вопросам, входящим в компетенцию судебных органов, прокуратуры, а также по жалобам на действия (бездействие) органов суда и прокуратуры.

3.7.21. В случае грубого, агрессивного поведения заявителя прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении заявителя

отражается в карточке личного приема.

3.7.22. Обращения, поступившие при проведении руководством администрации «прямых линий», «прямых эфиров», в том числе посредством Интернет — ресурсов, рассматриваются в соответствии с Порядком.

3.7.23. Результатом приема является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим прием, решения по поставленному вопросу и подготовка письменного ответа заявителю.

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

3.8. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан.

3.8.1. Обращения, поступившие в администрацию, и материалы по их рассмотрению хранятся у специалиста общего отдела, ответственного за работу с обращениями граждан.

3.8.2. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания "в дело" главой Журавского сельского поселения Кореновского района.

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

поручение по рассмотрению обращения;

письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акт (если составлялся) в соответствии с пунктом 3.1.4 настоящего Порядка; копия уведомления о направлении обращения для рассмотрения по компетенции (при наличии);

материалы проверки по обращению (если она проводилась);

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

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

3.8.5. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению - 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке. Обращения граждан с предложениями творческого характера и содержащие сведения о серьезных недостатках и злоупотреблений, результаты их рассмотрения – срок хранения постоянный.

4. Анализ и обобщение вопросов обращений

4.1. Аналитическая работа в администрации ведется общим отделом.

4.2. Специалист общего отдела, ответственный за работу с обращениями граждан:

проводит еженедельный, ежемесячный и ежеквартальный анализ количества и тематики письменных и устных обращений, результативности их рассмотрения;

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 муниципального образования.

4.3. Информация об исполнении Порядка рассмотрения обращения граждан еженедельно докладывается начальником общего отдела на планерных совещаниях, проводимых главой Журавского сельского поселения Кореновского района.

4.4. Общий отдел:

ежеквартально, до 5-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, готовит и направляет в муниципальное образование Кореновский район сведения о количестве и результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию (по установленной форме);

4.5. Специалист общего отдела администрации, ответственный за работу с обращениями граждан, проводит еженедельный, ежемесячный и ежеквартальный анализ характера обращений и результативности их рассмотрения.

5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

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

5.1.2. В администрации контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы Журавского сельского поселения Кореновского района осуществляется специалистом общего отдела, ответственным за работу с обращениями граждан.

5.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль; сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

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

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения

поручений по обращениям граждан;
снятие обращений с контроля.

5.2.1. Решение о постановке обращения на контроль в администрации принимается главой Журавского сельского поселения Кореновского района по предложению специалиста общего отдела, ответственного за работу с обращениями граждан.

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

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

5.2.4. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации, осуществляется специалистом общего отдела, ответственным за работу с обращениями граждан.

5.2.5. 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 указываются 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. Материалы рассмотрения обращений (поручение, копия обращения, копия ответа на поручение, копия ответа заявителю) и сопутствующие рассмотрению обращения материалы хранятся в общем отделе.

5.2.6. Если в ответе гражданину, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени, обращение может быть поставлено главой Журавского сельского поселения Кореновского района на дополнительный контроль. Продолжительность дополнительного рассмотрения не превышает 30 дней.

5.2.7. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан в администрации Журавского сельского поселения Кореновского района осуществляется общим отделом.

5.3. Ответственность должностных лиц общего отдела, ответственных за

работу с обращениями граждан закрепляется в их должностных инструкциях. Должностные лица несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящегося у них на рассмотрении обращений и документов.

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

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

5.3.2. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает проверки результатов рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место, опрос заявителей по телефону.

5.3.4. Периодичность контроля за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место определяется планом работы общего отдела.

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

5.3.6. Решение о проведении внеплановой проверки принимается начальником общего отдела на основе еженедельного анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

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

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

5.3.9. Текущий контроль осуществляется путем проведения специалистом общего отдела, ответственным за работу с обращениями граждан проверок соблюдения и исполнения специалистами нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

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

5.3.11. В целях контроля 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 Журавского сельского поселения Кореновского района предложения, рекомендации по совершенствованию качества и порядка рассмотрения обращений граждан, а также заявления и жалобы с сообщениями о нарушениях должностными лицами положений Порядка, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

6. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям

6.1. Заявители имеют право обратиться 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.

6.2. 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 рассмотрения обращений граждан, некорректном поведении или нарушении служебной этики главе Журавского сельского поселения Кореновского района.

6.3. 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.

6.4. 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 рассмотрения обращений граждан.

6.5. 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 документов, 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.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
Журавского сельского поселения
Кореновского района

Почтовый адрес, справочные телефоны, факс,
адрес сайта в сети Интернет, адрес электронной почты, режим работы
администрации Журавского сельского поселения Кореновского района

Почтовый адрес администрации Журавского сельского поселения
Кореновского района: Красная ул., 19, станица Журавская, Кореновского
района, Краснодарского края, 353154

Режим работы администрации Журавского сельского поселения
Кореновского района:

Понедельник – четверг: с 08.00 до 17.00.

Пятница: с 08.00 до 16.00.

Обеденный перерыв: с 12.00 до 13.00 ежедневно.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Телефон приемной администрации Журавского сельского поселения
Кореновского района: 8(86142) 25153.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан:
8(86142) 25153, 8(86142) 25113.

Справочный телефон специалиста общего отдела, ответственного за
организацию работы с обращениями граждан: 8(86142) 25113.

Адрес электронной почты администрации Журавского сельского
поселения Кореновского района: juravskaya@inbox.ru

Официальный сайт администрации Журавского сельского поселения
Кореновского района: www.zhuravskaja.ru

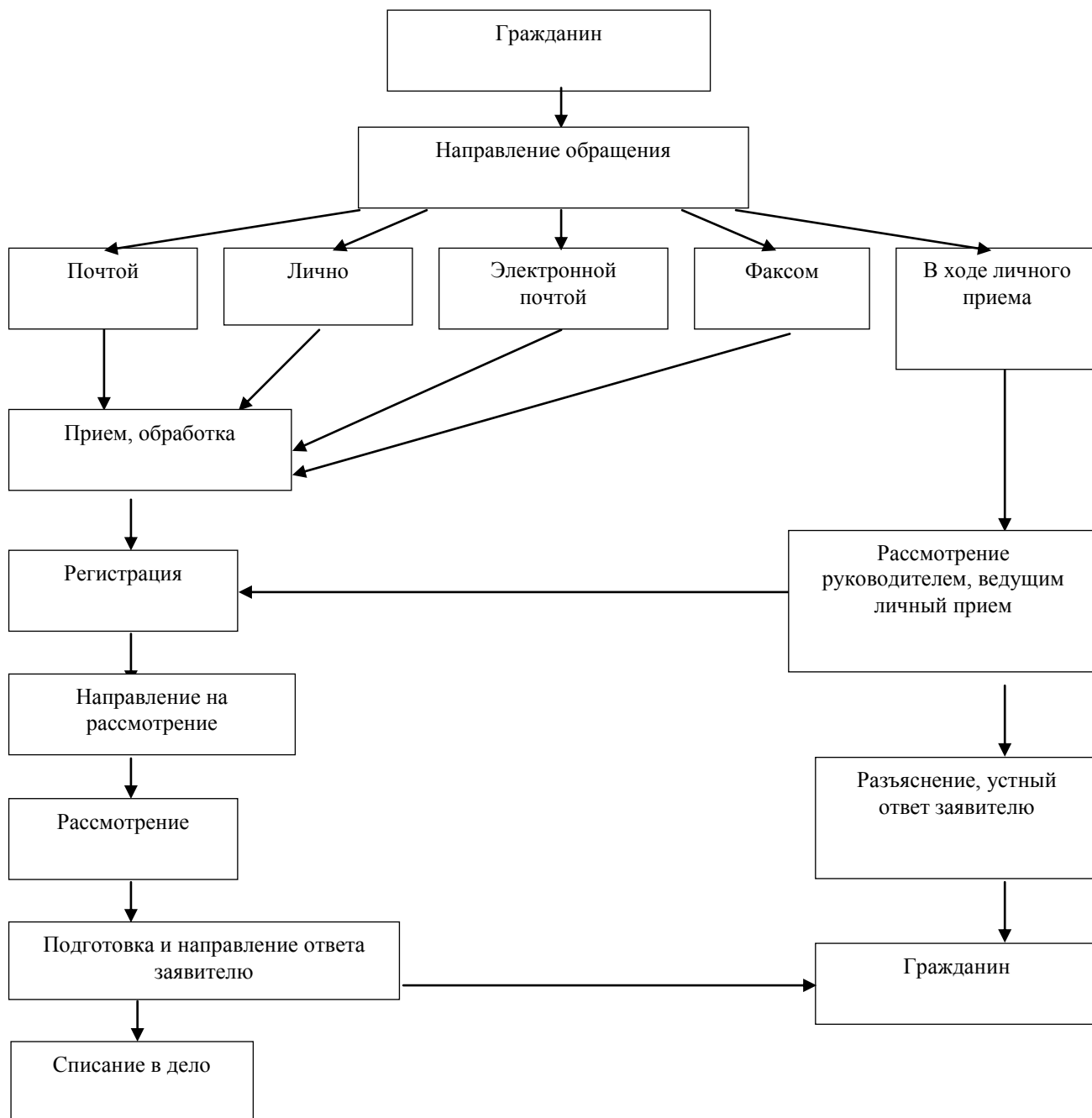
Глава
Журавского сельского поселения
Кореновского поселения

И.В. Солодовник

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
Журавского сельского поселения
Кореновского района

БЛОК-СХЕМА
рассмотрения обращения гражданина



Глава
Журавского сельского поселения
Кореновского поселения

И.В. Солодовник

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
Журавского сельского поселения
Кореновского района

ГРАФИК
личного приема граждан в администрации Журавского сельского
поселения Кореновского района

№ п/п	Должность	День недели и время
1	Глава Журавского сельского поселения Кореновского района	вторник с 8.00. 12.00 среда с 8.00.- 12.00 четверг с 13.00 – 17.00

Глава
Журавского сельского поселения
Кореновского поселения

И.В. Солодовник

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
Журавского сельского поселения
Кореновского района

А К Т № _____

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в
письмах с объявленной ценностью

от « _____ » _____ 200__ г.

Комиссия в составе _____
(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в администрацию Журавского сельского поселения
(число, месяц, год)

Кореновского района поступила корреспонденция, с уведомлением за
№ _____ от гражданина _____, проживающего по адресу:
_____.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного
вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

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

Глава
Журавского сельского поселения
Кореновского поселения

И.В. Солодовник

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5

к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
Журавского сельского поселения
Кореновского района

А К Т № _____

о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от « _____ » _____ 200__ г.

Комиссия в составе _____
(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в администрацию Журавского сельского поселения
(число, месяц, год)

Кореновского района поступила корреспонденция, с уведомлением за
№ _____ от гражданина _____, проживающего по адресу:
_____.

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

_____.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

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

Глава
Журавского сельского поселения
Кореновского поселения

И.В. Солодовник

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6

к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
Журавского сельского поселения
Кореновского района

А К Т № _____

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 Журавского сельского поселения
(число, месяц, год)

Кореновского района поступила корреспонденция, с уведомлением за
№ _____ от гражданина _____, проживающего по адресу:
_____.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

_____.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

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

Глава
Журавского сельского поселения
Кореновского поселения

И.В. Солодовник

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7

к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
Журавского сельского поселения
Кореновского района

Главе
Журавского сельского поселения
Кореновского района

(инициалы, фамилия)

О прекращении переписки

На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2009 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 ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на ___ л., в _____ экз.

Должность

подпись

Инициалы, фамилия

Глава
Журавского сельского поселения
Кореновского поселения

И.В. Солодовник

ПРИЛОЖЕНИЕ № 8

к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
Журавского сельского поселения
Кореновского района

**РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА
ЛИЧНОГО ПРИЕМА**

№ _____ от « ____ » _____ 20__ г.

(фамилия, имя, отчество посетителя)

Адрес, телефон _____

Место работы _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Автор резолюции _____ (_____)

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Срок исполнения _____ Приложение на _____ листах

(оборотная сторона РКК)

Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Особые отметки

Дата, индекс исполнителя _____

Адресат _____

Содержание _____

С контроля снял _____ Подпись контролера _____

Дело _____ Том _____ Листы _____ Фонд _____

Дело _____

Опись _____

Глава

Журавского сельского поселения

Кореновского поселения

И.В. Солодовник