



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
КУЩЁВСКИЙ РАЙОН**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 05.09.2019

№ 1950

ст-ца Кущёвская

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

В целях реализации Федерального Закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права на обращение в Краснодарском крае», **п о с т а н о в л я ю:**

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

2. Заместителям главы муниципального образования Кущёвский район, руководителям структурных подразделений администрации муниципального образования Кущёвский район обеспечить соблюдение настоящего Порядка.

3. Признать утратившим силу:

постановление администрации муниципального образования Кущёвский район от 21 мая 2014 года № 874 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Кущёвский район»;

постановление администрации муниципального образования Кущёвский район от 14 августа 2014 года № 1556 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Кущёвский район от 21 мая 2014 года № 874 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Кущёвский район»;

постановление администрации муниципального образования Кущёвский район от 5 мая 2015 года № 609 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Кущёвский район от 21 мая 2014 года № 874 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Кущёвский район»;

постановление администрации муниципального образования Кущёвский район от 7 декабря 2015 года № 1185 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Кущёвский район от 21 мая 2014 года № 874 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Кущёвский район»;

постановление администрации муниципального образования Кущёвский район от 22 января 2018 года № 100 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Кущёвский район от 21 мая

2014 года № 874 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Кущевский район».

4. Управлению делами администрации муниципального образования Кущевский район (Лозовой) обнародовать настоящее постановление в специально установленных местах.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования Кущевский район Е.И.Поступаеву.

6. Постановление вступает в силу со дня его обнародования.

Глава муниципального образования
Кущевский район

A large, stylized handwritten signature in black ink, written over a horizontal line. The signature is cursive and appears to be 'И.А. Гузев'.

И.А.Гузев

ПРИЛОЖЕНИЕ
УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
муниципального образования
Кущевский район
« 05 » сентября 2019 г.

ПОРЯДОК
работы с обращениями граждан в администрации
муниципального образования
Кущевский район

1. Общие положения

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

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

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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»;

Закон Краснодарского края от 16 июля 2010 года № 2000-КЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Краснодарского края, органов местного самоуправления в Краснодарском крае»;

Устав муниципального образования Кущевский район;

постановление администрации муниципального образования Кущевский район от 22 апреля 2016 года № 299 «Об утверждении Положения об управлении делами администрации муниципального образования Кущевский

район»;

постановление администрации муниципального образования Кушевский район от 18 июня 2010 года № 1551 «О Регламенте администрации муниципального образования Кушевский район»;

постановление главы муниципального образования Кушевский район Краснодарского края от 28 июля 2005 года № 737 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в администрации муниципального образования Кушевский район» и иные нормативные правовые акты Российской Федерации.

1.3. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой 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 ст.11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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.

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

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

2.1.1. Местонахождение администрации муниципального образования Кушевский район:

Почтовый адрес: 352030, станица Кушевская, улица Б.Е.Москвича, дом 67.

Режим работы: с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:12.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в общественной приемной администрации муниципального образования Кушевский район (улица Б.Е.Москвича, дом 67, станица Кушевская) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:12.

Круглосуточный телефон общественной приемной администрации муниципального образования Кущевский район, по обращениям граждан: 8-861-992-21-22.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8(861)-68-5-47-39; 8(861)-68-5-35-49.

Справочный телефон специалистов, ответственных за работу с обращениями граждан администрации муниципального образования Кущевский район: 8(86168) 5-94-99.

Телефон управляющего делами администрации муниципального образования Кущевский район: 8(86168) 5-42-33.

Адрес электронной почты администрации муниципального образования Кущевский район: Admkush@mail.ru.

Адрес электронной почты общественной приемной администрации муниципального образования Кущевский район, по обращениям граждан: opadmkuh@mail.ru.

Официальный сайт администрации муниципального образования Кущевский район: www.adm-kush.ru.

Портал администрации муниципального образования Кущевский район: www.krinvest.ru.

2.1.2. Информирование граждан.

Информирование граждан в администрации муниципального образования Кущевский район осуществляется при:

непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в общественную приемную администрации муниципального образования Кущевский район;

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

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется: непосредственно в общественной приемной администрации муниципального образования Кущевский район, администрациях сельских поселений Кущевского района, 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 общественной приемной администрации муниципального образования Кущевский район (приложение № 1), графиков личного приема граждан (приложение № 2) на официальном сайте администрации муниципального образования Кущевский район в сети «Интернет», на информационных стендах в фойе администрации муниципального образования Кущевский район, в средствах массовой информации.

В фойе администрации муниципального образования Кущевский район, в доступном для обозрения месте, размещается вывеска, содержащая

информацию о режиме работы общественной приемной, с указанием приемных дней главы муниципального образования Кушевский район и его заместителей.

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

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

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

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

2.1.4. Требования к оформлению информационных стендов.

На информационных стендах в холле администрации муниципального образования Кушевский район и в администрациях сельских поселений Кушевского района размещаются следующие материалы: текст Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления; образец заполнения обращения; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) исполнительных органов власти Краснодарского края, а также должностных лиц, муниципальных служащих; график приема граждан главы муниципального образования Кушевский район и его заместителей.

Информационные стенды, содержащие информацию о работе с обращениями граждан, размещаются в фойе администрации муниципального образования Кушевский район.

2.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.3. Общие требования к оформлению обращений

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

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

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

почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
суть предложения, заявления, жалобы;
личную подпись заявителя;
дату написания.

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

Обращение, поступившее в общественную приемную 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.

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан.

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

2.4.2. Обращения депутатов, 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 другие органы, органы местного самоуправления Кущевского района руководитель, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, не менее чем за два-три дня до истечения срока исполнения (приложение № 3).

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

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

2.4.5. По дубликатному обращению (обращение идентичного содержания), 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. 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.

2.4.7. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.4.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, по которым администрацией муниципального образования Кушевский район запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляет общественная приемная администрации муниципального образования Кушевский район.

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

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.1.1. Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан - поступление в администрацию муниципального образования Кушевский район письменного обращения (в том числе в электронной форме).

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

В случае направления обращения в электронной форме на официальный портал администрации муниципального образования Кушевский район www.krinvest.ru, официальный сайт администрации муниципального образования Кушевский район www.adm-kush.ru либо на адрес электронной почты администрации муниципального образования Кушевский район Admkush@mail.ru или на адрес электронной почты общественной приемной по обращениям граждан Opadmkuh@mail.ru обращение заполняется в специальной электронной форме.

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

3.1.3. Обращения на имя главы муниципального образования Кушевский район и его заместителей, поступающие в администрацию муниципального образования Кушевский район по почте, фельдьегерской связью, передаются в общественную приемную администрации муниципального образования Кушевский район.

3.1.4. Специалист управления делами администрации муниципального образования Кушевский район проверяет на безопасность вложения, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса,

смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному заместителю главы муниципального образования Кущевский район, заместитель главы муниципального образования Кущевский район - дежурному отдела МВД России по Кущевскому району.

Проверенная сотрудниками правоохранительных органов корреспонденция передается в общественную приемную администрации муниципального образования Кущевский район.

3.1.5. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложение № 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).

3.1.6. 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».

3.1.7. 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 не регистрируются, а передаются в управление делами администрации муниципального образования Кущевский район.

3.1.8. Обращения с пометкой «лично» вскрываются управляющим делами администрации либо заместителем управляющего делами.

3.1.9. Рассмотрение обращения, поступившего в администрацию муниципального образования Кущевский район в форме электронного документа, осуществляется аналогично письменным обращениям.

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

3.1.11. Письменные обращения на имя главы муниципального образования Кущевский район и его заместителей, доставленные в администрацию муниципального образования Кущевский район автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом управления делами, ответственным по работе с обращениями граждан. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина или почтового адреса. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию муниципального образования Кущевский район с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона.

3.2. Регистрация обращений

3.2.1. Все поступающие в администрацию муниципального образования Кущевский район письменные обращения граждан регистрируются в

автоматизированной системе «Синкопа - Документ» в течение трех рабочих дней с даты их поступления.

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

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

3.2.2. Обращения граждан, поступающие на имя главы муниципального образования Кушевский район и его заместителей, регистрируются в общественной приемной.

3.2.3. На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и прикрепляется штрих-код.

3.2.4. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

3.2.5. В регистрационную карточку автоматизированной системы вносятся:

тип документа;

кому адресовано;

ФИО заявителя (в именительном падеже);

адрес заявителя (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если почтовый адрес отсутствует, а указан только электронный адрес заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;

коллективное обращение: да/нет;

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

контроль;

тематика;

номенклатура дел;

организация, направившая письмо (Администрация Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, Законодательное Собрание Краснодарского края, администрация Краснодарского края, местное и т.д.);

исходящий номер и дата сопроводительного письма;

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

телефон заявителя;

почтовый индекс заявителя;

электронная почта заявителя.

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

3.2.7. 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.

3.2.8. Если заявитель не указал своей фамилии, то в регистрационную карточку вносится запись «без подписи».

3.2.9. 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 автоматизированной системе «Синкопа – Документ».

3.3.2. Специалист управления делами, ответственный по работе с письменными обращениями граждан, в день регистрации обращений передаёт в электронном виде или на бумажном носителе на рассмотрение главе муниципального образования Кущёвский район или его заместителям для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава муниципального образования Кущёвский район и его заместители определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления информации в администрацию муниципального образования Кущёвский район о результатах его рассмотрения; в поручении могут определяться методы рассмотрения обращения: комиссионное рассмотрение, комиссионно с выездом на место, с участием заявителя, проведением собрания, сходов граждан и другие.

3.3.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования Кущевский район, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений. Уведомления о переадресации обращений подписываются главой муниципального образования Кущевский район (приложение № 7, 8).

3.3.4. 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 в сфере

внутренних дел 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, за исключением случая, указанного в пункте 3.3.14 настоящего Порядка.

3.3.5. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении.

3.3.6. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов, администраций сельских поселений Куцевского района или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы, администрации сельских поселений Куцевского района или соответствующим должностным лицам.

3.3.7. Глава муниципального образования Куцевский район, его заместители, которым передано для резолюции письменное обращение дают поручение непосредственно должностному лицу администрации муниципального образования Куцевский район.

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

3.3.8. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то обращение направляется для рассмотрения первому исполнителю. Исполнитель направляет обращение на рассмотрение по принадлежности, определяет срок и методы рассмотрения обращения: комиссионное рассмотрение, с выходом (выездом) на место, с участием заявителя, с проведением собрания, необходимость представления информации о результатах его рассмотрения.

3.3.9. В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в пятидневный срок возвращает его в общественную приемную с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

3.3.10. На письменном обращении, возвращенном в общественную приемную как направленному не по компетенции, погашается регистрационный штамп и проставляется штамп с новой датой поступления. Заявитель уведомляется о переадресации и новой дате направления обращения.

3.3.11. Если письменное обращение в администрацию муниципального образования Куцевский район направлено не по территориальной принадлежности (из администрации Краснодарского края, органов исполнительной власти Краснодарского края), специалист управления делами, ответственный за работу с обращениями граждан направляет обращение автору поручения или в управление по работе с обращениями граждан администрации

Краснодарского края с сопроводительным письмом о необходимости направления этого обращения по принадлежности, либо по согласованию с ними направляет обращение с сопроводительным письмом по принадлежности.

3.3.12. В отраслевых органах администрации муниципального образования Кущёвский район непосредственные исполнители определяются руководителями отраслевых органов.

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.

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

3.3.14. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению (приложение № 9).

3.3.15. 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 (приложение № 10).

3.3.16. Жалобы, адресованные главе муниципального образования Кушевский район и его заместителям, на правоохранительные и судебные органы, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, даются разъяснения о необходимости направления обращения в вышестоящие правоохранительные и судебные органы (приложение № 11).

3.3.17. 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 должностному лицу в соответствии с компетенцией, о чем в течение 7-ми дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.3.18. В случае поступления в администрацию муниципального образования Кушевский район письменного обращения, затрагивающего 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 муниципального образования Кущевский район. В данном случае гражданину, направившему обращение, в течение 7 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. Гражданин имеет право получить письменный ответ по существу вышеуказанного обращения на основании обращения с просьбой о его предоставлении.

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 должностное лицо, указанное первым, им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю. Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

3.4.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

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

создает комиссию для проверки фактов, изложенных в обращении (как правило, с выездом на место и участием заявителя), составляет акт (приложение № 12).

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

3.4.5. Письма с просьбами о личном приеме главой муниципального образования Кущевский район либо его заместителями рассматриваются как

обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Кущевский район, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

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

3.4.8. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо администрации муниципального образования Кущевский район или руководитель структурного подразделения администрации муниципального образования Кущевский район вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение в течение 30-дневного срока со дня регистрации обращения (приложение № 13).

3.4.9. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 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, в установленный законом срок.

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

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

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

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

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой муниципального образования Кущевский район, его заместителями.

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

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

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

3.5.9. Ответы заявителям подписываются главой муниципального образования Кушевский район либо его заместителями.

3.5.10. Ответы на обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются главой муниципального образования Кушевский район, а в его отсутствие лицом замещающим его.

3.5.11. 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.

3.5.12. 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.

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

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

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

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

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

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

3.5.18. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

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

3.6. Организация рассмотрения обращений, поступивших по круглосуточному телефону общественной приемной администрации муниципального образования Куцевский район, по обращениям граждан.

3.6.1. Основание для начала процедуры - поступление звонка на круглосуточный телефон общественной приемной граждан администрации муниципального образования Куцевский район, по обращениям.

Все звонки, поступающие на круглосуточный телефон администрации муниципального образования Куцевский район, фиксируются записывающим устройством при помощи специального оборудования.

3.6.2. Обращения, поступающие на круглосуточный телефон общественной приемной администрации муниципального образования Куцевский район, по обращениям граждан, принимаются специалистами управления делами, ответственными за работу с обращениями граждан и обрабатываются в автоматизированной системе «Синкопа - Документ» в день поступления.

3.6.3. Информация о персональных данных авторов обращений, поступивших на круглосуточный телефон администрации муниципального образования Куцевский район, по обращениям граждан, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

3.6.4. При обращении на круглосуточный телефон общественной приемной администрации муниципального образования Куцевский район, по обращениям граждан, в том числе при оставлении сообщения на автоответчике, заявитель должен сообщить: фамилию, имя, отчество (последнее при наличии), почтовый адрес, номер телефона и суть проблемы. В случае отсутствия указанных реквизитов обращение не направляется на рассмотрение.

3.6.5. Специалист управления делами, ответственный за работу с обращениями граждан дает устные разъяснения авторам обращений о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Куцевский район; о порядке направления обращений должностным лицам, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов, а также другие разъяснения в соответствии с компетенцией.

3.6.6. По вопросу личного приема граждан главой муниципального образования Кушевский район и его заместителями, специалисты управления делами, ответственные по работе с обращениями граждан предлагают направить обращение в письменной форме или форме электронного документа, содержащее вопросы, которые будут поставлены в ходе личного приема.

3.6.7. Регистрация и учет обращений граждан, поступивших по круглосуточному телефону общественной приемной администрации муниципального образования Кушевский район, по обращениям граждан, в автоматизированной системе аналогичен порядку регистрации и учета письменных обращений, и осуществляется в соответствии с подпунктами 3.2.3-3.2.7 Порядка.

3.6.8. Специалисты управления делами, ответственные за работу с обращениями граждан, принимающие телефонные звонки по круглосуточному телефону общественной приемной администрации муниципального образования Кушевский район, по обращениям граждан, в день регистрации обращений оформляют учетные карточки и направляют на рассмотрение главе муниципального образования Кушевский район или его заместителям для принятия решения о ходе рассмотрения, далее осуществляется в соответствии с подпунктами 3.3.2-3.3.9 Порядка.

3.6.9. Если в процессе общения с заявителем по круглосуточному телефону общественной приемной администрации муниципального образования Кушевский район, по обращениям граждан выяснится, что устного обращения недостаточно и для разрешения его вопроса, требуется изучение дополнительных материалов или документов, заявителю предлагается изложить свои доводы в письменном обращении с учетом требований, предъявляемых действующим законодательством и Порядком к письменным обращениям, и направить в администрацию муниципального образования Кушевский район.

3.6.10. В случае, если решение поставленных в устном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы, администрации сельских поселений Кушевского района или соответствующим должностным лицам факсимильной связью, электронной почтой, нарочно.

3.6.11. Если поручение по рассмотрению устного обращения направлено не по принадлежности, исполнитель возвращает его в день поступления в общественную приемную с мотивированной служебной запиской на имя главы муниципального образования Кушевский район. 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 общественную приемную.

3.6.12. Поручение по рассмотрению устного обращения, возвращенное в управление делами администрации муниципального образования Кушевский район как направленное не по компетенции, передается в общественную

приемную для организации работы с ним в соответствии с подпунктом 3.3.2. Порядка.

3.6.13. Направление обращения, поступившего по круглосуточному телефону общественной приемной по обращениям граждан администрации муниципального образования Кушевский район, на рассмотрение осуществляется в соответствии с подпунктами 3.3.5, 3.3.6, 3.3.7, 3.3.12 Порядка.

3.6.14. Порядок рассмотрения обращений, поступивших по круглосуточному телефону общественной приемной администрации муниципального образования Кушевский район, по обращениям граждан, аналогичен письменным, и осуществляется в соответствии с подпунктами 3.4.1-3.4.4, 3.4.8 Порядка.

3.6.15. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, поступивших по круглосуточному телефону общественной приемной администрации муниципального образования Кушевский район, по обращениям граждан, по которым администрацией муниципального образования Кушевский район запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляет общественная приемная.

3.6.16. Подготовка ответов на контрольные поручения главы администрации муниципального образования Кушевский район по обращениям, поступившим по круглосуточному телефону общественной приемной администрации муниципального образования Кушевский район, по обращениям граждан, и передача материалов рассмотрения на архивное хранение осуществляется в соответствии с подпунктами 3.5.1-3.5.18 Порядка.

3.7. Организация личного приема граждан в общественной приемной администрации муниципального образования Кушевский район

3.7.1. Ежедневный прием посетителей в общественной приемной администрации муниципального образования Кушевский район осуществляется с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:12, кроме выходных и праздничных дней. Прием граждан ведут специалисты управления делами, ответственные по работе с обращениями граждан.

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

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

3.7.4. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются в журнале регистрации ежедневного приема граждан общественной приемной.

3.7.5. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он также вправе организовать заявителю прием сотрудниками соответствующего структурного подразделения администрации муниципального образования Кушевский район, решить вопрос о приеме заявителя в администрации сельского поселения муниципального образования Кушевский район.

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов в общественную приёмную приглашается специалист соответствующего структурного подразделения администрации муниципального образования Кущёвский район.

3.7.6. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение (на обращении ставится штамп «принято на личном приеме»), которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с подразделами 3.1-3.5 Порядка. При необходимости корреспонденция, полученная во время приема, рассматривается в первоочередном порядке.

3.7.7. Для оперативного решения вопросов в ходе приема заполняется карточка личного приема (приложение № 14), оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, подписывается главой муниципального образования Кущёвский район либо его заместителем и направляется исполнителю.

3.7.8. Специалистом управления делами, ответственным за работу с устными обращениями граждан на личный прием к главе муниципального образования Кущёвский район и его заместителям оформляется карточка личного приема на каждого заявителя.

3.7.9. Личный прием граждан осуществляется главой муниципального образования Кущёвский район и его заместителями.

3.7.10. График приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Кущёвский район ежегодно утверждается главой муниципального образования Кущёвский район или его заместителем и размещается в вестибюле администрации муниципального образования Кущёвский район, на официальном сайте администрации муниципального образования Кущёвский район.

3.7.11. К личным приемам (в том числе выездным) главы муниципального образования Кущёвский район и его заместителей специалист управления делами, ответственный за работу с устными обращениями граждан готовит подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, приглашает для участия в приемах руководителей структурных подразделений администрации муниципального образования Кущёвский район, руководителей муниципальных учреждений и предприятий, глав сельских поселений и непосредственно принимает участие в приемах.

3.7.12. 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 так же откуда он получит ответ, либо разъясняет где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

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

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

3.7.15. Карточка личного приема (при наличии с приложениями к ней) специалистом управления делами, ответственным по работе с устными обращениями граждан, на следующий день после приема регистрируется в автоматизированной системе «Синкопа-Документ» и передается на рассмотрение исполнителю, при необходимости оперативного разрешения вопросов заявителя – по факсимильной связи.

3.7.16. Должностные лица администрации муниципального образования Кущёвский район проводят выездные приемы граждан в сельских поселениях Кущёвского района в соответствии с графиком, утвержденным главой муниципального образования Кущёвский район или его заместителем.

Порядок организации выездных приемов должностных лиц администрации муниципального образования Кущёвский район аналогичен порядку организации личных приемов граждан в администрации муниципального образования Кущёвский район.

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

3.7.18. На основе анализа количества и тематики вопросов обращений, поступающих от жителей сельских поселений Кущевского района, в случае необходимости, организуется работа «выездной приемной» администрации муниципального образования Кущевский район. Состав специалистов структурных подразделений администрации муниципального образования Кущевский район, представителей краевых и федеральных структур, участвующих в работе «выездной приемной», формируется специалистом управления делами, ответственным по работе с устными обращениями граждан.

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

Гражданам даются необходимые разъяснения, юридические консультации, оказывается оперативная помощь либо от них принимаются письменные обращения на имя главы муниципального образования Кущёвский район и его заместителей (на обращениях проставляется штамп «Принято на личном приеме»).

3.7.20. Письменные обращения, принятые в ходе работы «выездной приёмной», регистрируются в установленном законодательством порядке и проекты поручений по ним передаются на подпись главе муниципального образования Кущёвский район и его заместителям.

3.7.21. Исполнение поручений по обращениям, принятым во время работы «выездной приемной», контролируется специалистом управления делами, ответственным по работе с устными обращениями граждан.

3.8. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан.

3.8.1. Обращения, по которым администрацией муниципального образования Кущевский район запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся в общественной приемной администрации муниципального образования Кущевский район.

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

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

информация о результатах рассмотрения обращения;
материалы проверки по обращению (если она проводилась);
копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения;
поручение по рассмотрению обращения;
письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акты (приложения № 4, 5).

3.8.4. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан, устных обращений и обращений, поступивших по круглосуточному телефону общественной приемной администрации муниципального образования Кущевский район, по обращениям граждан, хранятся отдельно, 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.

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан.

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

4.1.2. В администрации муниципального образования Кущевский район контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы муниципального образования Кущевский район и его заместителей, осуществляется общественной приемной администрации муниципального образования Кущевский район.

4.2. 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 и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
снятие обращений с контроля.

4.2.1. Решение о постановке обращения на контроль в администрации муниципального образования Кущевский район принимается главой муниципального образования Кущевский район, его заместителями.

4.2.2. В структурных подразделениях администрации муниципального образования Кушевский район постановка обращений на контроль определяется руководителями.

4.2.3. 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 структурных подразделениях администрации, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (неоднократных) обращений.

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

4.2.4. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации муниципального образования Кушевский район, осуществляется общественной приемной администрации муниципального образования Кушевский район, в структурных подразделениях администрации муниципального образования Кушевский район – должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан.

4.2.5. Обращения, поступившие в администрацию муниципального образования Кушевский район из администрации Краснодарского края, которые в свою очередь поступили из федеральных органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края с просьбой о представлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

4.2.6. Обращения, по которым администрацией Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в управление по работе с обращениями, при этом в ответе на бланке указываются номер и дата регистрации письма в администрации муниципального образования Кушевский район, 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 деле у исполнителя остаются поручение, копия обращения, копия ответа на поручение, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

4.2.7. Проекты ответов на обращения, поставленные на контроль в администрации Краснодарского края, Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, депутатами Законодательного Собрания

Краснодарского края, оформляются исполнителями за подписью главы муниципального образования Куцевский район или его заместителей, дававших поручения по рассмотрению, и передаются в общественную приемную.

4.2.8. Подлинники обращений граждан в администрацию Краснодарского края возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме. В общественной приемной хранятся их копии.

4.2.9. Для организации контроля за ходом рассмотрения обращений используются вторые экземпляры поручений по их рассмотрению.

4.2.10. Если в ответе, поступившем в администрацию Краснодарского края, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени, обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. Продолжительность дополнительного рассмотрения не превышает 30 дней.

4.3. Ответственность должностных лиц управления делами администрации муниципального образования Куцевский район закрепляется в их должностных инструкциях. Должностные лица несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.3.1. 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 управления делами, ответственному за работу с обращениями граждан.

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

4.3.3. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает проверку результатов рассмотрения обращений граждан, а также выборочно проверяется достоверность ответов с выходом (выездом) на место.

4.3.4. Периодичность контроля за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место определяется планом работы специалистов управления делами, ответственными за работу с обращениями граждан.

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

4.3.6. Решение о проведении внеплановой проверки принимается управляющим делами администрации на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

4.3.7. 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.

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

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

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

4.3.11. Общественной приемной проводится выборочный письменный опрос заявителей о наличии, своевременности и качестве ответов на неконтрольные поручения администрации муниципального образования Куцевский район.

4.3.12. Граждане имеют право запросить и получить, а должностные лица обязаны им предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, относящимися к рассмотрению обращений граждан, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

По результатам рассмотрения документов и материалов граждане направляют в администрацию муниципального образования Куцевский район 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.

4.3.13. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

Управляющий делами администрации
муниципального образования
Кущевский район



А.Н.Лозовой

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
муниципального образования
Кущёвский район

СПРАВОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

(почтовый адрес, адрес электронной почты,
адрес сайта в сети "Интернет", справочные телефоны, факс,
режим работы администрации муниципального образования
Кущёвский район, общественной приемной администрации
муниципального образования Кущёвский район)

Почтовый адрес администрации муниципального образования
Кущевский район: Им. Б.Е.Москвича переулок, 67, станица Кущёвская, 352030.

Режим работы администрации муниципального образования Кущёвский
район: с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 17:00. Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в общественной приемной администрации
муниципального образования Кущёвский район осуществляется ежедневно,
кроме выходных и праздничных дней, с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:12.

Телефон/факс для приема письменных и устных обращений граждан:
5-94-99, 5-47-39.

Справочный телефон специалистов, ответственных за работу с
обращениями граждан администрации муниципального образования
Кущёвский район: 5-94-99.

Телефон «Горячей линии» администрации муниципального образования
Кущевский район: 5-35-49 (круглосуточно).

Круглосуточный телефон общественной приемной администрации
муниципального образования Кущевский район, по обращениям граждан:
8-861-992-21-22.

Телефон управляющего делами администрации муниципального
образования Кущёвский район 5-42-33.

Адрес электронной почты администрации муниципального образования
Кущёвский район: Admkush@mail.ru.

Адрес электронной почты общественной приемной администрации
муниципального образования Кущёвский район: Opadmush@mail.ru.

Официальный сайт администрации муниципального образования
Кущёвский район: www.adm-kush.ru

Портал администрации муниципального образования Кущёвский
район: www.krinvest.ru.

Управляющий делами администрации
муниципального образования
Кущёвский район



А.Н.Лозовой

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
муниципального образования
Кущёвский район

ГРАФИК
приема граждан должностными лицами администрации
муниципального образования Кущёвский район

Ф.И.О. ведущего приём	Занимаемая должность, курируемый вопрос	Дни приёма	Время приёма (часы)
Гузев Илья Александрович	Глава муниципального образования Кущёвский район	каждый понедельник	10-12
Филоненко Михаил Анатольевич	Заместитель главы муниципального образования Кущёвский район (вопросы строительства, жилищной политики, коммунального хозяйства, транспорта, связи)	каждый вторник	9-12
Коротенко Елена Николаевна	Заместитель главы муниципального образования Кущёвский район (социальные вопросы)	каждую среду	9-12
Кумов Михаил Михайлович	Заместитель главы муниципального образования Кущёвский район (вопросы управления муниципальным имуществом, муниципального контроля, потребитель- ской сферы, сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности)	каждый четверг	9-11
Зубков Сергей Михайлович	Заместитель главы муниципального образования Кущёвский район (вопросы казачества и воспитания допризывной молодежи)	каждый четверг	11-12
Марьенко Татьяна Сергеевна	Заместитель главы муниципального образования Кущёвский район (вопросы экономического развития, управления финансами, муниципальными закупками, инвестиций и взаимодействия с малым бизнесом)	каждую пятницу	9-10
Поступаева Елена Ивановна	Заместитель главы муниципального образования Кущёвский район (вопросы правового обеспечения, кадровой политики, организационной работы, административной реформы, взаимодействия с общественными организациями, политическими партиями и СМИ)	каждую пятницу	10-11

Щулькин Николай Васильевич	Заместитель главы муниципального образования Кущёвский район (вопросы взаимодействия с правоохранительными органами, ГО и ЧС, развития физической культуры и спорта)	каждую пятницу	11-12
-------------------------------	--	----------------	-------

Управляющий делами администрации
муниципального образования
Кущёвский район



А.Н.Лозовой

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
муниципального образования
Кущёвский район

ФОРМА
служебной записки о продлении срока рассмотрения обращения

Главе муниципального образования
Кущёвский район
(заместителю главы муниципального
образования Кущёвский район)

(Ф.И.О.)

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА

Прошу продлить срок рассмотрения обращения гражданина _____ по
(Ф.И.О.)
по вопросу _____
(содержание вопроса)
до _____ года, в связи _____.

(должность)

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Управляющий делами администрации
муниципального образования
Кущёвский район



А.Н.Лозовой

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
муниципального образования
Кущёвский 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 муниципального
(число, месяц, год)
образования Кущёвский район 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)

Управляющий делами администрации
муниципального образования
Кущёвский район

 А.Н.Лозовой

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
муниципального образования
Кущёвский район

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

от «__» _____ 20__ г.

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

составила настоящий акт о нижеследующем:

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

Управляющий делами администрации
муниципального образования
Кущёвский район



А.Н.Лозовой

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
муниципального образования
Кущёвский район

АКТ № _____
о вложении оригиналов документов в заказных письмах
с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от «__» _____ 20__ г.

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

составила настоящий акт о нижеследующем:

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

Кущёвский район поступила корреспонденция с уведомлением за
№ _____ от гражданина _____, проживающего по
адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а
именно: _____

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

Управляющий делами администрации
муниципального образования
Кущёвский район



А.Н.Лозовой

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
муниципального образования
Кущёвский район

ФОРМА
переадресации обращения по компетенции

Главе _____
сельского поселения
Кущевского района

Уважаемый (ая) _____!
(имя, отчество)

В соответствии с требованием части 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляем в Ваш адрес обращение (ФИО заявителя) _____

Прошу рассмотреть обращение, оказать помощь и содействие в соответствии с Вашей компетенцией.

Просьба поставить в известность автора, что обращение рассматривается по поручению администрации муниципального образования Кущевский район.

Приложение: на ___ л. в ___ экз.

Автор: _____

Адрес: _____

(должность)

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Управляющий делами администрации
муниципального образования
Кущёвский район



А.Н.Лозовой

ПРИЛОЖЕНИЕ № 8
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
муниципального образования
Кущёвский район

ФОРМА
уведомления заявителя о переадресации обращения

Иванову И.И.,
Российская ул., д. 5,
ст-ца Кущевская,
Кущевский район,
Краснодарский край,
352030

Уважаемый (ая) _____!

Ваше обращение в администрацию муниципального образования Кущевский район по вопросу _____ направлено главе _____ Кущевского района, так как решение поставленных в обращении вопросов входит в компетенцию указанного органа в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

О результатах рассмотрения Вам будет сообщено дополнительно.

(должность)

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Управляющий делами администрации
муниципального образования
Кущёвский район



А.Н.Лозовой

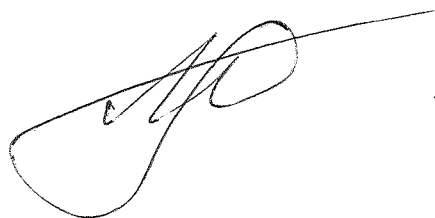
ПРИЛОЖЕНИЕ № 9
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
муниципального образования
Кущёвский район

ФОРМА
Уведомления заявителя при поступлении обращения,
текст которого не поддается прочтению

Уважаемый (ая) _____!
(имя, отчество)

В связи с тем, что Ваше обращение не поддается прочтению, в соответствии с пунктом 4 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Ваше обращение рассмотрено не будет.

Управляющий делами администрации
муниципального образования
Кущёвский район



А.Н.Лозовой

ПРИЛОЖЕНИЕ № 10
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
муниципального образования
Кущёвский район

ФОРМА
уведомления заявителя при поступлении
некорректного по содержанию обращения

(Ф.И.О. заявителя)

(адрес заявителя)

Уважаемый (ая) _____!
(имя, отчество)

В связи с тем, что Ваше обращение является некорректным, в соответствии с пунктом 3 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Ваше обращение рассмотрено не будет.

Напоминаем Вам о недопустимости злоупотребления правом, а также сообщаем, что в случае поступления обращений подобного содержания, может быть принято решение о прекращении переписки с Вами.

(должность)

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Управляющий делами администрации
муниципального образования
Кущёвский район



А.Н.Лозовой

ПРИЛОЖЕНИЕ № 11
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
муниципального образования
Кущёвский район

ФОРМА

ответа заявителю при поступлении заявления,
в котором обжалуется судебное решение

(Ф.И.О. заявителя)

(адрес заявителя)

Уважаемый (ая) _____!
(имя, отчество)

На Ваше обращение сообщаем, что согласно статье 120 Конституции Российской Федерации, статьям 1 и 5 Федерального конституционного закона от 31 декабря 1996 года «О судебной системе Российской Федерации» суды осуществляют судебную власть самостоятельно, независимо от чьей либо воли, подчиняясь только закону. Поэтому никто не вправе вмешиваться в деятельность суда и оказывать давление на судей.

В связи с этим, в соответствии с пунктом 2 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», присланное Вами обращение возвращаем.

В случае несогласия с решением суда Вы вправе обжаловать его в вышестоящий суд.

Приложение: на _____ листах.

(должность)

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Управляющий делами администрации
муниципального образования
Кущёвский район



А.Н.Лозовой

ПРИЛОЖЕНИЕ № 12
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
муниципального образования
Кущёвский район

АКТ
КОМИССИОННОГО РАССМОТРЕНИЯ
от «___» _____ 20__ г.

обращения (обращений) гр. _____

проживающего (проживающих) _____

_____, тел. заявителя (заявителей) _____

по вопросу (вопросам) _____

поступившего (поступивших) _____

№ обращения, дата _____

(указывается инстанция, в которую обращение поступило первоначально)

обращение рассмотрено комиссионно с выездом на место по месту жительства
заявителя (заявителей), комиссионно с приглашением заявителя в
администрацию муниципального образования Кущёвский район, проведена
комиссионная документарная проверка _____

(нужно подчеркнуть, указать иной способ рассмотрения)

комиссией в составе: _____

В ходе рассмотрения установлено:

Выводы комиссии: _____

Предложения комиссии по разрешению сложившейся ситуации: _____

Члены комиссии:

_____	_____
(подпись)	(ФИО)
_____	_____
(подпись)	(ФИО)
_____	_____
(подпись)	(ФИО)
_____	_____
(подпись)	(ФИО)
_____	_____
(подпись)	(ФИО)
_____	_____
(подпись)	(ФИО)

Подпись заявителя

Примечания:

1) заявитель может оказаться от подписания настоящего акта без мотивации своего решения

2) _____
(в качестве приложения к рассмотрению обращений по усмотрению)

заявителя (заявителей) и комиссии прикладываются фото и др. материалы)

_____»

Управляющий делами администрации
муниципального образования
Кущёвский район



А.Н.Лозовой

ПРИЛОЖЕНИЕ № 13
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
муниципального образования
Кущёвский район

Руководителю структурного
подразделения администрации
муниципального образования
Кущёвский район

(инициалы, фамилия)

СЛУЖЕБНАЯ ЗАПИСКА

О прекращении переписки

На основании части 5 статьи 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)

Управляющий делами администрации
муниципального образования
Кущёвский район



А.Н.Лозовой

ПРИЛОЖЕНИЕ № 14
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
муниципального образования
Кущёвский район

РЕГИСТРАЦИОННО - КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

№ _____ от _____ 20__ г.

Ф.И.О. посетителя _____

Адрес, телефон _____

Предыдущие обращения приема _____

Вид документа _____ на _____ л _____

Автор, дата, индекс сопроводительного письма _____

Дата, индекс поступления _____

Краткое содержание _____

Отв. исполнитель _____

Резолюция _____

Автор резолюции _____

Срок исполнения _____

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ			
Дата передачи на исполнение	Исполнитель	Отметка о промежуточном ответе или дополнительном запросе	Контрольные отметки

Дата, индекс исполнения (ответа) _____

Адресат _____

Содержание _____

С контроля снял _____

Подпись контролёра _____

Дело _____

Том _____

Листы _____

Фонд _____

Опись _____

Дело _____

Управляющий делами администрации
муниципального образования
Кущёвский район



А.Н.Лозовой