



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГУЛЬКЕВИЧСКИЙ РАЙОН
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 10.10.2013

№ 1373

г. Гулькевичи

**Об утверждении порядка работы с обращениями граждан
в администрации муниципального образования
Гулькевичский район**

В целях обеспечения конституционного права граждан на обращение в органы местного самоуправления, в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права на обращение в Краснодарском крае», руководствуясь статьей 64 устава муниципального образования Гулькевичский район, п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Гулькевичский район согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Признать утратившим силу постановление администрации муниципального образования Гулькевичский район от 24 августа 2012 года № 1150 «Об утверждении административного регламента исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Гулькевичский район».

3. Отделу по делам СМИ администрации муниципального образования Гулькевичский район (Куриленко) опубликовать настоящее постановление в газете «В 24 часа» и разместить на официальном сайте муниципального образования Гулькевичский район.

4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования Гулькевичский район Л.В.Перевертайло.

5. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Исполняющий обязанности главы
муниципального образования
Гулькевичский район

С.А.Юрова

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

проекта постановления администрации муниципального образования
Гулькевичский район от _____ № _____
«Об утверждении порядка работы с обращениями граждан в администрации
муниципального образования Гулькевичский район»

Проект подготовлен и внесен:
Отделом организационно-кадровой
работы, взаимодействия с поселениями и
общественными организациями
управления делами
Начальник отдела

Н.В.Швачко

Составитель проекта:
Ведущий специалист отдела
организационно-кадровой работы,
взаимодействия с поселениями и
общественными организациями
управления делами

С.С.Кузнецова

Проект согласован:
Заместитель главы муниципального
образования Гулькевичский район
по экономике, финансам и контролю

С.А.Юрова

Начальник юридического отдела

Г.П.Соловьева

Начальник отдела делопроизводства
управления делами

И.В.Верба

Советник главы муниципального
образования Гулькевичский район

Н.Д.Кузьменко

Заместитель главы муниципального
образования Гулькевичский район
управляющий делами

Л.В.Перевертайло

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
муниципального образования
Гулькевичский район
от 10.10.2013 № 1373

ПОРЯДОК

работы с обращениями граждан в администрации
муниципального образования Гулькевичский район

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Гулькевичский 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 Гулькевичский район с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края и исполнительными органами местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края при организации рассмотрения обращений граждан.

Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

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

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

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, № 19, 2006 год);

Федеральный закон от 29 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации

№ 7, 2009 год);

Федеральный закон от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, № 31, 2006 год);

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 № 57, 2007 год);

постановление главы администрации муниципального образования Гулькевичский район от 1 апреля 2005 года № 387 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в администрации муниципального образования Гулькевичский район»;

устав муниципального образования Гулькевичский район.

1.3. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой 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».

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.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.

2.1.1. Местонахождение администрации муниципального образования Гулькевичский район: Советская ул., 14, г. Гулькевичи, Краснодарский край.

Почтовый адрес: Советская ул., 14, г. Гулькевичи, Краснодарский край, 352190.

Режим работы:

понедельник - четверг – с 9 часов 00 минут до 13 часов 00 минут и с 14 часов 00 минут до 18 часов 00 минут;

пятница – с 9 часов 00 минут до 13 часов 00 минут и с 14 часов 00 минут до 17 часов 00 минут.

Выходные дни – суббота, воскресенье.

Прием граждан специалистом по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования Гулькевичский район осуществляется в помещении администрации муниципального образования

Гулькевичский район (ул. Советская, 14, г. Гулькевичи) ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9 часов 00 минут до 13 часов 00 минут и с 14 часов 00 минут до 18 часов 00 минут.

Телефон «прямой линии» главы муниципального образования Гулькевичский район для приема устных обращений – 8 (86160) 5-15-55 (среда с 14 часов 00 минут до 16 часов 00 минут).

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан – 8 (86160) 5-18-83.

Справочный телефон специалиста по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования Гулькевичский район – 8 (86160) 5-18-86.

Адрес электронной почты администрации муниципального образования Гулькевичский район: gulkevichy@mo.krasnodar.ru.

Официальный сайт муниципального образования Гулькевичский район: gulkevichi.com.

2.1.2. Информирование заявителей.

Информирование граждан осуществляется в устной либо письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Специалисты по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования Гулькевичский район осуществляют информирование заявителей о местонахождении и графике работы администрации муниципального образования Гулькевичский район, о справочных телефонах и почтовом адресе, адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты администрации муниципального образования Гулькевичский район, 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 предоставляемой информации и четкость ее изложения.

2.1.3. Информирование заявителей в администрации муниципального образования Гулькевичский район осуществляется при:

непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в администрацию муниципального образования Гулькевичский район;

размещении информационных материалов в сети «Интернет» на портале органов исполнительной власти Краснодарского края, официальном сайте муниципального образования Гулькевичский район.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется:

непосредственно в администрации муниципального образования Гулькевичский район, 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 почтовом адресе, справочных телефонах, факсах, адресе сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты, режиме работы администрации муниципального образования Гулькевичский район (приложение № 1 к настоящему Порядку), графиков личного приема граждан главой и заместителями главы муниципального образования Гулькевичский район (приложение № 7 к настоящему Порядку), размещения на официальном сайте муниципального образования Гулькевичский район, на информационных стендах в холле администрации муниципального образования Гулькевичский район и в администрациях городских и сельских поселений Гулькевичского района.

На входе в общественную приемную администрации муниципального образования Гулькевичский район в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы общественной приемной.

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. При ответе на телефонный звонок должностное лицо называет наименование структурного подразделения администрации муниципального образования Гулькевичский район, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

2.1.5. Требования к оформлению информационного стенда.

На информационном стенде в холле администрации муниципального образования Гулькевичский район 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, адрес электронной почты администрации муниципального образования Гулькевичский район; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) администрации муниципального образования Гулькевичский район, а также должностных лиц, муниципальных служащих.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.1.6. Общие требования к оформлению обращений.

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

наименование исполнительного органа местного самоуправления либо

фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

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

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

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись заявителя;

дату написания.

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

Обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Гулькевичский район в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Порядком. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен на бумажном носителе; излагает суть предложения, заявления или жалобы. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии на бумажном носителе.

2.2. Сроки рассмотрения обращений граждан.

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

2.2.2. 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.

2.2.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, в том числе в электронной форме, о предоставлении документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления, а также должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, глава муниципального образования Гулькевичский район или его заместитель (далее также – руководитель), давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии направления уведомления об этом заявителю.

2.2.4. По направленному в установленном порядке запросу отраслевые (функциональные) органы администрации муниципального образования Гулькевичский район или должностные лица обязаны в течение 15 дней

предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления. Продление сроков подготовки информации не предусмотрено.

2.2.5. 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.

2.2.6. 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.

2.2.7. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.2.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист по работе с обращениями граждан.

3. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

3.1. Основанием для начала организации рассмотрения обращений граждан является поступление в администрацию муниципального образования Гулькевичский район письменного обращения (в том числе в электронной форме).

3.1.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрацию муниципального образования Гулькевичский район и ее должностным лицам, на которые возложено осуществление публично значимых функций.

3.1.2. Обращение может быть доставлено в администрацию муниципального образования Гулькевичский район непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

3.1.3. Обращения на имя главы муниципального образования Гулькевичский район, его заместителей, поступающие в администрацию муниципального образования Гулькевичский район по почте, фельдъегерской связью, передаются под роспись специалисту по работе с обращениями граждан в день их поступления.

В случае направления обращения в электронной форме на официальный сайт муниципального образования Гулькевичский район gulkevichi.com обращение заполняется в специальной электронной форме.

Обращения граждан с сопроводительными документами федеральных органов власти могут быть доставлены по почте, телеграфу, а также в электронном виде с использованием системы межведомственного электронного

документооборота.

3.1.4. В администрации муниципального образования Гулькевичский район корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Специалист, получающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления и тому подобное) сообщает о нем дежурному Отдела МВД России по Гулькевичскому району.

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 (приложения № 2, 3 к настоящему Порядку), также составляется акт (приложение № 4 к настоящему Порядку) на письмо, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов, удостоверяющих личность.

3.1.6. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста обращения к конверту подкладывается акт с текстом «письменного обращения 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 отдел делопроизводства управления делами администрации муниципального образования Гулькевичский район.

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

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

3.1.10. Обращения на имя главы муниципального образования Гулькевичский район или его заместителей, доставленные в администрацию муниципального образования Гулькевичский район автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом по работе с обращениями граждан. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию муниципального образования Гулькевичский район с указанием даты поступления.

3.1.11. Все письменные обращения, в том числе поступившие по каналам электронной и факсимильной связи, подлежат учету в журнале учета рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан в день их поступления.

3.2. Регистрация обращений.

3.2.1. Все поступающие в администрацию муниципального образования Гулькевичский район письменные обращения граждан регистрируются специалистом по работе с обращениями граждан в электронной автоматизированной системе и в журнале учета рассмотрения предложений,

заявлений, жалоб граждан в день их поступления.

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

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

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

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

3.2.4. В электронную учетную карточку вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

сведения о повторности или многократности обращения;

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

социальное положение и льготная категория (в случае наличия);

форма обращения (письмо, телеграмма, электронное письмо);

вид обращения (жалоба, предложение, заявление, запрос);

количество листов и приложений (если имеются);

указывается, каким органом переадресовано обращение, дата, исходящий номер сопроводительного письма;

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

шифр тематики обращения согласно действующему классификатору (если в обращении ставится ряд вопросов, то проставляется шифр основного вопроса);

фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения.

3.2.5. Учет обращений производится по фамилии заявителей.

3.2.6. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносятся первые две-три разборчиво указанные фамилии с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявителя просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия в обращении ссылки на фамилию, первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по

названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили (коллектив ОАО «Блок», коллектив СОШ № 1).

3.2.7. Если автор (Иванов) пересылает обращение через второе лицо (Петров), указывая его адрес и не указывая свой, то в графе «Ф.И.О.» отмечаются две фамилии: «Иванов, Петров».

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

3.2.9. Зарегистрированные обращения гражданам не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения гражданина 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. В день регистрации обращения в зависимости от его содержания специалистом по работе с обращениями граждан вносятся предложения главе муниципального образования Гулькевичский район или одному из его заместителей о направлении обращения на исполнение в отраслевые (функциональные) органы администрации муниципального образования Гулькевичский район, городские и сельские поселения Гулькевичского района, муниципальные предприятия, учреждения или другие организации. Определяются исполнители, срок и порядок разрешения вопросов обращения, представление информации в администрацию муниципального образования Гулькевичский район непосредственно специалисту по работе с обращениями граждан о результатах его рассмотрения.

3.3.2. Сопроводительным письмом за подписью главы муниципального образования Гулькевичский район или его заместителей могут определяться методы рассмотрения обращения: комиссионное рассмотрение, с выходом (выездом) на место, с участием заявителя, с проведением собрания и другие методы.

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

3.3.4. Письменные обращения граждан, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования Гулькевичский район, в течение семи 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 обращения, о переадресации обращений, за исключением случая, когда текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.3.5. На письменное обращение, поступившие от депутата, направляется два уведомления о переадресации: в адрес депутата и заявителя – за подписью главы муниципального образования Гулькевичский район или его заместителей.

3.3.6. Уведомления о переадресации авторам письменных обращений отправляются почтой специалистом по работе с обращениями граждан. Копии уведомлений хранятся у специалиста по работе с обращениями граждан.

3.3.7. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, специалистами по работе с обращениями в случае отсутствия почтового адреса либо наличия просьбы заявителя о направлении ответа на указанный электронный адрес.

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

3.3.9. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю. Исполнитель, у которого находится оригинал обращения, возвращает его специалисту по работе с обращениями граждан.

3.3.10. В случае, если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в пятидневный срок возвращает его специалисту по работе с обращениями граждан с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение указанных в обращении вопросов.

Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя специалиста по работе с обращениями граждан.

3.3.11. Письменное обращение возвращается специалисту по работе с обращениями граждан, как направленное не по компетенции, для погашения штампа и проставления штампа с новой датой поступления. Заявитель уведомляется о переадресации и новой дате направления обращения.

2.3.12. В отраслевых (функциональных) органах администрации муниципального образования Гулькевичский район непосредственные исполнители определяются начальниками этих органов.

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

3.3.13. Запрещается направлять обращение гражданина на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.3.14. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным подпунктом 3.3.13 настоящего пункта, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.3.15. 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.

3.3.16. 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. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, указанное в резолюции первым, им обеспечивается обобщение материалов и направляется ответ заявителю (при необходимости – и в администрацию Краснодарского края). Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители. При отсутствии пометки «свод» ответ заявителю (при необходимости – и в администрацию Краснодарского края) направляет каждый исполнитель в части своей компетенции.

3.4.2. Должностное лицо при рассмотрении обращения:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

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

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов за исключением случаев, указанных в подпунктах 3.3.14, 3.3.15 пункта 3.3 настоящего раздела;

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

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному

должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3.4.3. 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 переписка. Повторные обращения ставятся на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письменные обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

3.4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

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

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

3.4.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, с согласия главы муниципального образования Гулькевичский район специалист по работе с обращениями граждан на основании служебной записки 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 орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. Сообщение о прекращении переписки (приложение № 5 к настоящему Порядку) направляется автору за подписью главы муниципального образования Гулькевичский район.

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

3.4.9. Письма с просьбами о личном приеме главой муниципального образования Гулькевичский 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 Гулькевичский район, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

3.4.10. 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.

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 обращении, 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 на поручение 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 Гулькевичский район или 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 архивное хранение не направляется до окончательного разрешения рассматриваемых в нем вопросов в сроки, предусмотренные в пункте 2.2 раздела 2 настоящего Порядка.

3.5.8. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

3.5.9. Ответы заявителям подписываются главой муниципального образования Гулькевичский район или его заместителями.

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»). По требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

3.5.11. Ответ на обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Гулькевичский район по информационным

системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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 обращения-дубликаты 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. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям и качество ответов.

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

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).

3.5.16. Ответ на обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Гулькевичский район в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

3.6. Организация личного приема граждан.

3.6.1. Основание для начала процедуры – обращение гражданина к специалисту по работе с обращениями граждан.

3.6.2. Прием граждан осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан ежедневно, кроме праздничных дней, выходных дней – субботы, воскресенье:

понедельник - четверг – с 9 часов 00 минут до 13 часов 00 минут и с 14 часов 00 минут до 18 часов 00 минут;

пятница – с 9 часов 00 минут до 13 часов 00 минут и с 14 часов 00 минут до 17 часов 00 минут.

Прием граждан и запись на прием к главе муниципального образования Гулькевичский район и его заместителям ведет специалист по работе с обращениями граждан.

Помещения, выделенные для приема граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

3.6.3. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих прием граждан,

оборудуются компьютерами и оргтехникой.

3.6.4. Места для проведения личного приема граждан оборудуются системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и разовыми стаканчиками.

3.6.5. График приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Гулькевичский район (далее – также должностное лицо) ежегодно утверждается главой муниципального образования Гулькевичский район, размещается в холле администрации муниципального образования Гулькевичский район, и на официальном сайте муниципального образования Гулькевичский район.

3.6.6. Организацию личного приема граждан главой муниципального образования Гулькевичский район и его заместителями осуществляет специалист по работе с обращениями граждан.

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

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

3.6.9. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса вносятся в журнал учета личного приема граждан.

3.6.10. Заявителю может быть отказано в приеме в случае, если он находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при проявлении агрессии, неадекватного поведения. При необходимости может быть вызван сотрудник полиции. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

3.6.11. Ведущий прием дает заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он также вправе организовать заявителю прием должностного лица соответствующего отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Гулькевичский район, решить вопрос о приеме заявителя в органе местного самоуправления муниципальных образований Гулькевичского района.

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на прием приглашаются специалисты соответствующего отраслевого (функционального) органа администрации муниципального образования Гулькевичский район.

3.6.12. Заявитель во время приема может оставить письменное обращение, которое регистрируется, дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с настоящим Порядком. При необходимости обращения, полученные во время приема, рассматриваются в первоочередном порядке.

3.6.13. Специалист по работе с обращениями граждан производит запись на личный прием к главе муниципального образования Гулькевичский район и

его заместителям по вопросам, входящим в компетенцию администрации муниципального образования Гулькевичский район. На каждого заявителя оформляется карточка личного приема (приложение № 6 к настоящему Порядку).

3.6.14. Личный прием граждан осуществляется главой муниципального образования Гулькевичский район или его заместителями при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции.

3.6.15. К личным приемам (в том числе выездным), сходам граждан, проводимым главой муниципального образования Гулькевичский район и его заместителями, специалист по работе с обращениями граждан готовит подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, приглашает для участия в приемах начальников отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Гулькевичский район.

3.6.16. По окончании приема граждан должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует его 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.

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

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

3.6.19. Для оперативного решения вопросов в ходе приема граждан заполняется на каждого заявителя карточка личного приема (приложение № 6 к настоящему Порядку), оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, подписывается главой муниципального образования Гулькевичский район или его заместителями.

3.6.20. Карточка личного приема специалистом по работе с обращениями граждан на следующий день после приема направляется на исполнение в соответствующие отраслевые (функциональные) органы администрации муниципального образования Гулькевичский район.

3.6.21. Устные обращения, поступившие при проведении главой муниципального образования Гулькевичский район «прямых линий», «прямых эфиров», в том числе посредством Интернет-ресурсов, регистрируются в журнале учета личного приема граждан, рассматриваются в соответствии с пунктами 3.3, 3.4 настоящего раздела.

3.6.22. Результатом приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим прием, решения по поставленному вопросу, либо направление поручения по рассмотрению заявления в отраслевые (функциональные) органы администрации муниципального образования Гулькевичский район.

3.7. Хранение материалов рассмотрения письменных обращений граждан.

3.7.1. Обращения, по которым администрацией муниципального образования Гулькевичский район запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся у специалиста по работе с обращениями граждан.

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

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

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 обращения;

поручение по рассмотрению обращения;

письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акт (если составлялся) в соответствии с подпунктом 3.1.5 пункта 3.1 настоящего раздела.

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

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

Предложения, письма творческого характера имеют постоянный срок хранения и подлежат передаче в архивный отдел управления делами администрации муниципального образования Гулькевичский район.

3.8. Контроль за рассмотрением обращений.

3.8.1. 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.

3.8.2. 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 поручений с контроля.

3.8.3. Решение о постановке обращения на контроль в администрации муниципального образования Гулькевичский район принимается главой муниципального образования Гулькевичский район или его заместителями по предложению специалиста по работе с обращениями граждан.

3.8.4. 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, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

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

3.8.5. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации муниципального образования Гулькевичский район, осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан.

3.8.6. В отраслевых (функциональных) органах администрации муниципального образования Гулькевичский район постановка обращений на контроль определяется начальниками данных органов.

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

3.8.8. Обращения, по которым администрацией Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в администрацию Краснодарского края, при этом в ответе на бланке указывается номер и дата регистрации письма в администрации Краснодарского края, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В деле у специалиста по работе с обращениями граждан остаются поручение, копия обращения, копия ответа на поручение, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

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

3.9. Ответственность должностных лиц при исполнении Порядка.

3.9.1. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, работающего с обращением. Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление

письменного обращения в органы местного самоуправления муниципальных образований Гулькевичского района, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

3.9.3. 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 по работе с обращениями граждан.

4. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

4.1. В администрации муниципального образования Гулькевичский район контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы муниципального образования Гулькевичский район и его заместителей, осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан.

4.1.1. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает контроль по формам автоматизированной системы и проверки результатов рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место.

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

4.1.3. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан и принятием решений должностными лицами в отраслевых (функциональных) органах администрации муниципального образования Гулькевичский район осуществляется начальниками данных органов.

4.1.4. Текущий контроль осуществляется путем проведения специалистом по работе с обращениями граждан проверок соблюдения и исполнения специалистами администрации муниципального образования Гулькевичский район положений нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

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

4.1.6. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением главы муниципального образования Гулькевичский район или его заместителей. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения:

комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

4.1.7. Граждане имеют право запросить и получить, а должностные лица обязаны предоставить им 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.

5. Анализ и обобщение вопросов обращений

5.1. Анализ обращений ведется специалистом по работе с обращениями граждан.

5.2. Специалист по работе с обращениями граждан проводит ежеквартальный анализ письменных и устных обращений, доводит его до сведения главы муниципального образования Гулькевичский район.

5.3. Специалист по работе с обращениями граждан ежеквартально, до 5-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, направляет в управление по работе с обращениями граждан администрации Краснодарского края сведения о количестве и результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших непосредственно в администрацию муниципального образования Гулькевичский район (по установленной форме).

5.4. Специалист по работе с обращениями граждан ежегодно в установленный управлением по работе с обращениями граждан администрации Краснодарского края срок составляет отчет администрации муниципального образования Гулькевичский район о работе с обращениями граждан.

Заместитель главы муниципального
образования Гулькевичский район,
управляющий делами

Л.В.Перевертайло

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

ИНФОРМАЦИЯ

о почтовом адресе, адресе электронной почты, адресе официального сайта муниципального образования Гулькевичский район, справочных телефонах, телефонах «прямой линии» администрации муниципального образования Гулькевичский район, факсе, режиме работы администрации муниципального образования Гулькевичский район

Почтовый адрес администрации муниципального образования Гулькевичский район: Советская ул., 14, г. Гулькевичи, Краснодарский край, 352190.

Режим работы администрации муниципального образования Гулькевичский район:

понедельник - четверг – с 9 часов 00 минут до 13 часов 00 минут и с 14 часов 00 минут до 18 часов 00 минут;

пятница – с 9 часов 00 минут до 13 часов 00 минут и с 14 часов 00 минут до 17 часов 00 минут.

Выходные дни – суббота, воскресенье.

Прием граждан специалистом по работе с обращениями граждан осуществляется в помещении администрации муниципального образования Гулькевичский район (ул. Советская, 14, г. Гулькевичи) ежедневно, кроме выходных (суббота и воскресенье) и праздничных дней, с 9 часов 00 минут до 13 часов 00 минут и с 14 часов 00 минут до 18 часов 00 минут.

Телефон «прямой линии» главы муниципального образования Гулькевичский район – 8 (86160) 5-15-55 (среда с 14 часов 00 минут до 16 часов 00 минут).

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан – 8 (86160) 5-18-83.

Справочный телефон специалистов по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования Гулькевичский район – 8 (86160) 5-18-86.

Адрес электронной почты администрации муниципального образования Гулькевичский район: gulkevichy@mo.krasnodar.ru.

Официальный сайт муниципального образования Гулькевичский район: gulkevichi.com

Заместитель главы муниципального
образования Гулькевичский район,
управляющий делами

Л.В.Перевертайло

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

АКТ № _____
об отсутствии письменных вложений в конвертах

от « _____ » _____ 20 ____ года

Комиссия в составе:

(фамилии, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в администрацию муниципального образования
(число, месяц, год)
Гулькевичский район поступила корреспонденция с уведомлением за
№ _____ от гражданина _____,
проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие
письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2-х экземплярах.

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

Заместитель главы муниципального
образования Гулькевичский район,
управляющий делами

Л.В.Перевертайло

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

АКТ № _____

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

от « _____ » _____ 20 ____ года

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

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

Гулькевичский район 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-х экземплярах.

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

Заместитель главы муниципального
образования Гулькевичский район,
управляющий делами

Л.В.Перевертайло

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
муниципального образования
Гулькевичский район

АКТ № _____

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

от « _____ » _____ 20 ____ года

Комиссия в составе:

_____ (фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

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

Гулькевичский 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

Заместитель главы муниципального
образования Гулькевичский район,
управляющий делами

Л.В.Перевертайло

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

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)

Заместитель главы муниципального
образования Гулькевичский район,
управляющий делами

Л.В.Перевертайло

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

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА
№ _____ от _____ 20 ____ года

Ф.И.О. посетителя _____
Адрес, телефон _____
Дата приема _____
Содержание вопроса _____

Исполнитель _____
Резолюция _____

Срок исполнения _____

Автор резолюции _____ (подпись) _____ (инициалы, фамилия)

Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Примечания

Когда фактически рассмотрено _____
Содержание (результат рассмотрения) _____

Снял с контроля _____ (подпись) _____ (инициалы, фамилия)

Заместитель главы муниципального
образования Гулькевичский район,
управляющий делами

Л.В.Перевертайло

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

ГРАФИК
приема граждан главой и заместителями главы
муниципального образования Гулькевичский район

Занимаемая должность, курируемый вопрос	Дни приема	Время приема
Глава муниципального образования Гулькевичский район	четверг вторая и четвертая субботы месяца	с 10 час. 00 мин. до 12 час. 00 мин. с 12 час. 00 мин. до 14 час. 00 мин.
Заместитель главы муниципального образования Гулькевичский район, управляющий делами	вторник	с 10 час. 00 мин. до 12 час. 00 мин.
Заместитель главы муниципального образования Гулькевичский район по финансам и контролю	четверг	с 9 час. 00 мин. до 12 час. 00 мин.
Заместитель главы муниципального образования Гулькевичский район, начальник управления сельского хозяйства, перерабатывающей промышленности и охране окружающей среды	понедельник	с 14 час. 00 мин. до 16 час. 00 мин.
Заместитель главы муниципального образования Гулькевичский район по социальным вопросам	среда	с 10 час. 00 мин. до 12 час. 00 мин.
Заместитель главы муниципального образования Гулькевичский район, начальник управления по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям, казачества, военным вопросам и взаимодействию с правоохранительными органами	вторник	с 9 час. 00 мин. до 12 час. 00 мин.

Заместитель главы муниципального образования Гулькевичский район по строительству, транспорту, коммунальному хозяйству и благоустройству	четверг	с 14 час. 00 мин. до 16 час. 00 мин.
--	---------	---

Заместитель главы муниципального образования Гулькевичский район,
управляющий делами

Л.В.Перевертайло