



**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГУЛЬКЕВИЧСКИЙ РАЙОН**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 17.06.2022

№ 914

г. Гулькевичи

**Об утверждении Инструкции о порядке
рассмотрения обращений граждан в
администрации муниципального образования
Гулькевичский район**

В соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае» **п о с т а н о в л я ю:**

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Гулькевичский район (далее – Инструкция) согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Заместителям главы муниципального образования Гулькевичский район, начальникам отраслевых (функциональных) органов администрации муниципального образования Гулькевичский район обеспечить соблюдение Инструкции.

3. Признать утратившими силу следующие постановления администрации муниципального образования Гулькевичский район:

от 5 апреля 2019 г. № 468 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Гулькевичский район»;

от 30 июня 2020 г. № 902 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Гулькевичский район от 5 апреля 2019 года № 468 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Гулькевичский район»;

от 20 мая 2021 г. № 709 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Гулькевичский район от 5 апреля 2019 г. № 468 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Гулькевичский район».

4. Управлению информатизации, связи и взаимодействию со СМИ

администрации муниципального образования Гулькевичский район (Ештокин Д.В.) обнародовать настоящее постановление в специально установленных местах для обнародования муниципальных правовых актов органов местного самоуправления муниципального образования Гулькевичский район, определенных постановлением администрации муниципального образования Гулькевичский район от 3 декабря 2015 г. № 1239 «Об определении специально установленных мест для обнародования муниципальных правовых актов органов местного самоуправления муниципального образования Гулькевичский район», и разместить на официальном сайте муниципального образования Гулькевичский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

6. Постановление вступает в силу после его официального обнародования.

Исполняющий обязанности главы
муниципального образования
Гулькевичский район

О.Г. Кливцова

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

проекта постановления администрации муниципального образования
Гулькевичский район от _____ № _____
«Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в
администрации муниципального образования Гулькевичский район»

Проект подготовлен и внесен:

Отделом по работе с обращениями граждан
управления делами администрации муниципального
образования Гулькевичский район
Начальник отдела

С.С. Кузнецова

Проект согласован:

Заместитель главы муниципального
образования Гулькевичский район
по внутренней политике

О.Г. Клицова

Исполняющий обязанности начальника правового
управления

О.В. Незусова

Начальник отдела делопроизводства
управления делами

С.Ф. Шестирко

Управляющий делами

О.А. Батталова

Приложение

УТВЕРЖДЕНА
постановлением администрации
муниципального образования
Гулькевичский район
от 17.06.2022 № 914

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации
муниципального образования Гулькевичский район

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Гулькевичский район (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с письменными (в том числе в форме электронного документа) и устными обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – граждане), поступивших в адрес администрации муниципального образования Гулькевичский район (далее – администрация), главы муниципального образования Гулькевичский район и заместителей главы муниципального образования Гулькевичский район (далее соответственно – заместители, обращения граждан).

1.2. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях определенных в Федеральном законе от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

2. Порядок работы с письменными обращениями граждан

2.1. Прием и первичная обработка письменных
обращений граждан

2.1.1. Письменное обращение граждан может быть направлено:
почтовым отправлением по адресу: 352190, Краснодарский край,
г. Гулькевичи, ул. Советская, 14;
передано лично в отдел по работе с обращениями граждан управления
делами администрации (далее – отдел по работе с обращениями граждан)
непосредственно гражданином, его представителем;
принято в ходе личных приемов главы муниципального образования
Гулькевичский район, заместителей;

опущено в ящик для корреспонденции, расположенный на здании администрации по адресу: Краснодарский край, г. Гулькевичи, ул. Советская, 14.

Обращение в форме электронного документа направляется путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на сайте муниципального образования Гулькевичский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.gulkevichi.com, и на электронный адрес почты администрации: gulkevichy@mo.krasnodar.ru.

2.1.2. Обращения на имя главы муниципального образования Гулькевичский район, заместителей (далее также – руководитель), поступившие в отдел делопроизводства управления делами администрации (далее – отдел делопроизводства) по почте и фельдъегерской связью, передаются под роспись в отдел по работе с обращениями граждан в день их поступления.

2.1.3. В отделе делопроизводства корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Сотрудник отдела делопроизводства, получивший корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю и сотруднику охранной организации, осуществляющей охрану административного здания администрации.

2.1.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений и при необходимости составляются следующие акты:

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с объявленной ценностью, если в конверте отсутствует письменное вложение на имя главы муниципального образования и заместителей (приложение 1 к Инструкции);

о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью при обнаружении в конверте недостачи указанных в описи документов (приложение 2 к Инструкции);

о наличии приложений к обращению, не являющихся подтверждением изложенных в нем доводов, в случае, если приложенные документы и материалы в соответствии с частью 2 статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ не являются подтверждением доводов, изложенных в обращении (приложении 3 к Инструкции);

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью в случае, если к письму прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих юридическое значение для гражданина (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) (приложение 4 к Инструкции). Также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправлением.

Указанные акты составляются в двух подлинных экземплярах на

бумажном носителе, один из которых остается в отделе делопроизводства, а второй прилагается к обращению и передается с указанным обращением в отдел по работе с обращениями граждан. При этом заявитель в установленном порядке уведомляется об отсутствии либо недостатке документов или возврате оригиналов документов.

2.1.5. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается текст «письменного обращения к адресату нет».

Срок хранения документов по обращениям граждан (в том числе конвертов) составляет 5 лет.

По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

2.1.6. Письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней, сенаторов Российской Федерации без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются, а передаются в отдел делопроизводства.

2.1.7. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке сотрудником отдела по работе с обращениями граждан, обрабатывающим корреспонденцию.

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

2.1.9. Для приема обращений в форме электронных сообщений (интернет-обращений), направляемых через официальный сайт муниципального образования Гулькевичский район применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Данные интернет-обращения автоматически экспортируются в системе электронного документооборота «Обращения граждан с сайта».

В случае направления обращения в адрес главы муниципального образования Гулькевичский район, заместителей на официальный электронный адрес отдела по работе с обращениями граждан в день обработки входящей корреспонденции заявитель информируется о необходимости обращения через специальные формы, размещенные на официальном сайте муниципального образования Гулькевичский район и портале исполнительных органов государственной власти Краснодарского края, с указанием ссылок на эти ресурсы по указанному в обращении адресу электронной почты.

2.1.10. Обращения граждан, поступившие по системе межведомственного электронного документооборота из администрации Краснодарского края, автоматически экспортируются в систему электронного документооборота (далее – СЭД «Обращения граждан»).

2.2. Регистрация обращений

2.2.1. Обращения граждан, поступающие на имя главы муниципального образования Гулькевичский район, заместителей, регистрируются в отделе по работе с обращениями граждан.

2.2.2. Все поступающие в администрацию письменные обращения граждан и обращения, поступившие в форме электронного документа, регистрируются в журнале учета рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан и в СЭД «Обращения граждан» в течение 3 дней с момента поступления, за исключением случаев поступления жалоб на решение начальника отраслевого (функционального) органа администрации, предоставляющего муниципальную услугу, подлежащих регистрации в соответствующих отраслевых (функциональных) органах администрации сотрудниками отраслевых (функциональных) органов администрации не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.2.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации о персональных данных.

2.2.4. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

2.2.5. В электронную карточку СЭД «Обращения граждан» вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, то при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если в электронном обращении почтовый адрес отсутствует, указан только электронный адрес заявителя и из содержания обращения невозможно определить место проживания заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;

городское или сельское поселение проживания автора обращения;

источник поступления;

тип автора (рабочий, служащий, пенсионер, инвалид, участник ВОВ, инвалид ВОВ, многодетная семья, одинокие мать (отец), сирота, беженец, участник боевых действий, ветеран труда, учащийся, член семьи инвалида, участника ВОВ, труженик тыла, военнослужащий, предприниматель, депутат Государственной Думы, сенатор Российской Федерации, депутат Законодательного Собрания Краснодарского края, домохозяйка, дольщик, безработный, инвестор, иное);

телефон (при наличии);

форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба, благодарность и другое);

e-mail (при наличии);

указывается отправитель, направивший обращение, а также дата, исходящий номер сопроводительного письма;

исходящий номер сопроводительного письма;

вид контроля (особый контроль, запрос, контроль, дополнительный контроль);

признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное);

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

код тематики обращения согласно Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений;

количество листов с приложениями (если имеются);

тема;

сведения о предыдущих обращениях автора;

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

наименование соответствующих органов или соответствующих должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

в поле ответственного исполнителя проставляется пометка «свод»;

скан-образы обращений граждан, поступившие на бумажных носителях, прикрепляются в поле «вложение».

2.2.6. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносятся первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». В электронной учетной карточке в поле «Тип автора» ставится отметка «коллективное». В случае отсутствия адреса заявителя, указанного первым, указывается фамилия и адрес заявителя, обозначенные на конверте.

Коллективные обращения без указания фамилий регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которых они поступили («коллектив ОАО «Блок», «коллектив СОШ № 1», «жители улицы Мира», «жильцы дома № ...»).

2.2.7. Если автор письма обращается в интересах другого лица (других лиц), то в электронной учетной карточке в графе «Ф.И.О.» указывается фамилия и инициалы автора обращения, после чего в скобках прописывается фамилия и инициалы лиц, в интересах которых обратился автор (например, Иванов А.А. (в интересах Ивановой В.В., Ивановой С.С.)).

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

2.2.9. Оригиналы обращений с регистрационным штампом администрации заявителем не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат оригинала обращения заявителю возможен до его регистрации.

2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

2.3.1. Обращения, поступившие в администрацию по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в администрации до даты направления ответа заявителю.

2.3.2. Срок рассмотрения письменного обращения исчисляется в календарных днях. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.3.3. Уполномоченное должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.3.4. По дубликатному обращению, приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения в случае, если ответ на него не дан.

2.3.5. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, рассматриваются в установленный законом срок.

2.3.6. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления глава муниципального образования Гулькевичский район или заместители 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 «на доклад» руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, либо уполномоченному на то лицу, представляется служебная записка, подготовленная исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

В случае принятия руководителем, давшим поручение по рассмотрению обращения, либо уполномоченным на то лицом решения о продлении срока рассмотрения обращения заявителю направляется соответствующее уведомление.

2.3.7. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом срок предоставления информации исполнителем не должен превышать 15 дней. Продление сроков предоставления информации действующим законодательством не предусмотрено.

2.3.8. Обращение от одного и того же заявителя, направленное в дополнение к ранее направленному главе муниципального образования Гулькевичский район, заместителям обращению, являющееся копией или дубликатом первого обращения, срок рассмотрения которого не истек, рассматривается в срок, не превышающий ранее установленный для первого обращения.

2.3.9. Лица, виновные в нарушении сроков рассмотрения обращения, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

2.3.10. Отдел по работе с обращениями граждан в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан. При этом заместители, начальники отраслевых (функциональных) органов администрации и должностные лица администрации также осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

2.4. Направление письменных обращений на рассмотрение

2.4.1. Сотрудники отдела по работе с обращениями граждан, осуществляя работу с письменными обращениями, в день регистрации обращения вносят предложения:

о предоставлении обращения для резолюции главе муниципального образования Гулькевичский район или заместителям для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава муниципального образования Гулькевичский район и заместители определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления в администрацию информации о результатах его рассмотрения;

о направлении обращения по компетенции в орган исполнительной власти Краснодарского края, орган местного самоуправления муниципального образования Гулькевичский район, территориальный орган федерального органа исполнительной власти, в иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью главы муниципального образования Гулькевичский район, заместителей.

2.4.2. Решение о направлении письменного обращения на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания по компетенции поднимаемых автором вопросов, независимо от того, кому оно адресовано.

2.4.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации или ее должностного лица, направляется в течение 7 дней со дня регистрации на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.4. В случае перенаправления на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, коллективного письменного обращения, подписанного несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, уведомление о переадресации обращения направляется каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях уведомление направляется на адрес заявителя, указанного в

регистрации первым.

2.4.5. Письменное обращение, поступившее в администрацию и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в Отдел МВД России по Гулькевичскому району с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ. Уведомление о переадресации обращения готовится сектором по взаимодействию с правоохранительными органами и военным вопросам управления делами администрации и подписывается курирующим указанный сектор заместителем главы муниципального образования Гулькевичский район.

2.4.6. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 настоящего Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.7. Если в поручении по рассмотрению обращения указаны несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю.

2.4.8. В случае если 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.4.9. Если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.4.10. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется.

В случае если в соответствии с указанным запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, 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 соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.4.11. В случае если обращение направлено не по компетенции, исполнитель по рассмотрению обращения в пятидневный срок возвращает его в отдел по работе с обращениями граждан с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение по рассмотрению. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

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

В случае если обжалуется конкретное решение, либо конкретное действие (бездействие) конкретного должностного лица отраслевого (функционального) органа администрации жалоба направляется главе муниципального образования Гулькевичский район, заместителю для рассмотрения в порядке подчиненности.

В случае если обжалуется ответ по предыдущему обращению заявителя, который был дан не заместителем, жалоба может быть направлена заместителю для рассмотрения в порядке подчиненности.

2.4.12. Жалобы на решения, действия (бездействие) главы муниципального образования Гулькевичский район направляются в отраслевые (функциональные) органы администрации, уполномоченные в соответствующей сфере, для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке.

2.4.13. Жалобы на решения, действия (бездействие) заместителей или начальников отраслевых (функциональных) органов администрации (за исключением жалоб на решения, действия (бездействие) управляющего делами администрации, в должностные обязанности которого входит контроль, профилактика коррупционных и иных правонарушений в администрации) направляются для рассмотрения управляющему делами администрации.

2.4.14. Жалобы на решения, действия (бездействие) управляющего делами администрации направляются для рассмотрения главе муниципального образования Гулькевичский район.

2.4.15. Жалобы на действия (бездействие) правоохранительных и судебных органов, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, направляются в сектор по взаимодействию с правоохранительными органами и военным вопросам администрации, правовое управление администрации, соответственно, для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие действия (бездействие) в установленном порядке.

2.4.16. В случае если письменные обращения, поступившие на рассмотрение в орган или должностному лицу, были ошибочно направлены в орган или должностному лицу, в компетенцию которых не входит решение поставленных в обращениях вопросов, то указанный орган или должностное лицо в соответствии с требованиями части 3 статьи 8 Федерального закона

№ 59-ФЗ в течение 7 дней со дня регистрации направляет обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а также руководителя, давшего поручение о рассмотрении вышеуказанного обращения, в случае, если была запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

2.5. Рассмотрение обращений

2.5.1. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан едины для всех видов обращений (заявлений, жалоб, предложений).

2.5.2. В отраслевых (функциональных) органах администрации исполнители по рассмотрению обращений определяются начальниками этих органов.

Поручение начальника должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко, ясно сформулированный текст, предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, порядок и срок исполнения, подпись начальника.

2.5.3. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения: несет персональную ответственность за его сохранность; обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращений; организует встречи с заявителем(-ями); организует создание комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях (с выездом на место и участием заявителей);

принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, указывает, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в обращении.

2.5.4. В случае если к тексту письменного обращения заявителем приложены документы и материалы, не относящиеся к подтверждению доводов, изложенных в обращении, то рассмотрению подлежат только вопросы, содержащиеся в самом тексте письменного обращения.

2.5.5. При рассмотрении повторных обращений анализируется имеющаяся по поднимаемым в них вопросам переписка.

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

2.5.6. Поручение главы муниципального образования Гулькевичский район, заместителей по рассмотрению обращения может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям по рассмотрению обращения, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод» (ответственный исполнитель по рассмотрению обращения). Соисполнители по рассмотрению обращения не позднее 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю по рассмотрению обращения все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. Ответственным исполнителем по рассмотрению обращения обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю, при необходимости информация о результатах рассмотрения обращения главе муниципального образования Гулькевичский район, заместителям, давшим поручение по рассмотрению обращения (при этом ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители по рассмотрению обращения). При отсутствии пометки «свод» указанную информацию и ответ заявителю направляет каждый исполнитель по рассмотрению обращения в части компетенции.

2.5.7. При рассмотрении обращения в установленном законодательством порядке исполнителями по рассмотрению обращения запрашиваются дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращения; организуются встречи с заявителем(-ями) для уточнения сути обращения; создается комиссия для проверки фактов, изложенных в обращении (с выездом на место и участием заявителя, с использованием средств фото- и видеофиксации) составляется акт посещения гражданина (приложение 7).

2.5.8. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не 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.

2.5.9. Письма с просьбами о личном приеме главой муниципального

образования Гулькевичский район, заместителями рассматриваются как обычные обращения по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. Заявитель уведомляется о переадресации обращения по компетенции с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой муниципального образования Гулькевичский район, заместителями. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой муниципального образования Гулькевичский район, заместителями, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

2.5.11. 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 Инструкцией.

2.5.12. 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, руководитель, давший поручение по рассмотрению обращения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки (приложение 6 к Инструкции) с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Сообщение о прекращении переписки направляется автору за подписью главы муниципального образования Гулькевичский район, заместителей.

2.5.13. В случае поступления в администрацию письменных обращений, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте муниципального образования Гулькевичский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданам, направившим обращения, в течение семи дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем сообщается электронный адрес официального сайта информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.5.14. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, ответственным исполнителем сообщается о

невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.5.15. При поступлении в администрацию просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, работники отдела по работе с обращениями граждан информируют заявителя о прекращении рассмотрения обращения. В случае переадресации ранее поступившего обращения от данного гражданина в иной орган или иному должностному лицу заявление о прекращении рассмотрения данного обращения в течение 7 дней направляется в соответствующий орган или должностному лицу с уведомлением гражданина, реализовавшего данное право.

По письменному запросу заявителю в 30-дневный срок возвращаются приложенные к обращению материалы (документы).

2.6. Ответы на письменные обращения граждан

2.6.1. Ответ на письменное обращение должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.

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

В тексте ответа заявителю должны содержаться ссылки на направившие обращение орган, должностное лицо, организацию, регистрационный номер; дату регистрации.

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

2.6.4. Ответ на письменное коллективное обращение дается заявителям, адреса которых указаны в обращении, при наличии их подписей. Если в коллективном обращении указан адрес только одного заявителя или содержится просьба направить ответ на конкретный адрес, ответ направляется по указанному адресу с пометкой «для информирования заинтересованных лиц».

2.6.5. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем перечисляются все адресаты, перенаправившие обращение, с указанием его регистрационного номера и даты регистрации.

2.6.6. Ответ на обращение, поступившее в администрацию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

2.6.7. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия

гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, адрес электронной почты (в случае если обращение поступило в форме электронного документа), 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.

2.6.8. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.6.9. Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.6.10. При получении предложения, заявления или жалобы, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте муниципального образования Гулькевичский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (с учетом соблюдения требований о недопустимости разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия).

2.6.11. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.6.12. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию или соответствующему должностному лицу.

2.6.13. Ответ руководителю, давшему поручение по его рассмотрению, должен содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятых мер. В ответе на поручение по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок или условия окончательного решения вопроса.

2.6.14. По письменному запросу заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенные к обращению, путем личного вручения или

посредством почтовой связи. Приложения к обращению могут быть возвращены заявителю как во время рассмотрения, так и во время периода архивного хранения.

2.6.15. Ответы заявителям подписываются главой муниципального образования Гулькевичский район, заместителями.

2.6.16. Проект ответа в Администрацию Президента Российской Федерации, аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатам Законодательного Собрания Краснодарского края о результатах рассмотрения обращений, поступивших в их адрес и направленных в администрацию, готовится соответствующими отраслевыми (функциональными) органами администрации и подписывается главой муниципального образования Гулькевичский район.

2.6.17. Информация на запросы Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, подготовленная отраслевыми (функциональными) органами администрации подписывается главой муниципального образования Гулькевичский район.

2.6.18. При направлении ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа, по адресу электронной почты, указанной в обращении, подготовленный на бумажном носителе и собственноручно подписанный ответ преобразуется в электронную форму путем сканирования. Гражданину направляется ответ в форме электронного документа на адрес электронной почты, указанный в обращении.

2.6.19. Проекты ответов на обращения, находящиеся на контроле управляющего делами администрации, в должностные обязанности которого входит контроль, профилактика коррупционных и иных правонарушений в администрации, не позднее чем за 7 дней до истечения срока рассмотрения обращения направляются отраслевыми (функциональными) органами администрации управляющему делами администрации для направления ответа заявителю.

2.6.20. В случае всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения руководитель, давший поручение по рассмотрению обращения, списывает материалы «в дело», в противном случае – руководитель, давший поручение по рассмотрению обращения, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения, всестороннего и объективного рассмотрения обращения.

В случае если исполнителей по рассмотрению обращения 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).

2.6.21. Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, а также в неисполнении поручений, несут ответственность,

предусмотренную законодательством Российской Федерации.

2.6.22. При оценке ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам федеральных органов государственной власти осуществляется:

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

проверка оформления ответа на обращение и служебных документов, к которым приложены материалы, необходимые для рассмотрения обращения (бланка органа, даты и исходящего номера, ссылки на дату и номер контрольного обращения);

анализ содержания ответа на обращение и представленных документов и материалов (актов, фото- и видеоматериалов), раскрывающих обстоятельства и подтверждающих (опровергающих) доводы автора;

объективность и достаточность принятого решения по результатам рассмотрения обращения: «поддержано», в том числе «меры приняты», «не поддержано», «разъяснено»;

в случае принятия решения «разъяснено» – анализ наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов авторов;

проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

2.6.23. По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов дается оценка своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличия правовых обоснований принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из критериев, то обращение и ответ возвращаются исполнителю для повторного рассмотрения.

2.6.24. Решение о сроках устранения нарушений принимается главой муниципального образования Гулькевичский район, заместителями по предложениям сотрудников отдела по работе с обращениями граждан, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

3. Порядок работы с устными обращениями

3.1. Организация личного приема в администрации

3.1.1. Прием граждан осуществляется в отделе по работе с обращениями граждан по адресу: Краснодарский край, г. Гулькевичи, ул. Советская, 14 ежедневно, кроме праздничных и выходных дней – субботы, воскресенья:

понедельник – четверг с 8 часов 00 минут до 12 часов 00 минут и с 13 часов 00 минут до 17 часов 00 минут;

пятница – с 8 часов 00 минут до 12 часов 00 минут и с 13 часов 00 минут до 16 часов 00 минут.

Информация о месте приема граждан, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте муниципального образования Гулькевичский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Прием граждан ведут сотрудники отдела по работе с обращениями граждан.

3.1.2. Помещения, выделенные для приема граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

3.1.3. Рабочие места сотрудников отдела по работе с обращениями граждан, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

3.1.4. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами. Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений.

3.1.5. 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.

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

3.1.7. При приеме в отделе по работе с обращениями граждан гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.8. Сотрудник отдела по работе с обращениями граждан, осуществляющий личный прием, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности.

3.1.9. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются в журнале учета личного приема граждан и в журнале СЭД «Устные обращения».

3.1.10. Сотрудник отдела по работе с обращениями граждан, ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции отдела по работе с обращениями граждан, в том числе о порядке организации личного приема граждан в администрации. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. Если поднимаемые вопросы относятся к компетенции иных отраслевых (функциональных) органов администрации, сотрудник отдела по работе с обращениями граждан в день обращения организует прием заявителя в отделе по работе с обращениями гражданами соответствующего отраслевого (функционального) органа администрации лично, либо по телефону. С согласия заявителя организуется прием посредством интернет-ресурса ССТУ.РФ со специалистами соответствующих органов, в компетенцию которых входит решение вопроса.

Если гражданин обратился в отдел по работе с обращениями граждан с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, ему предоставляется информация об адвокатах и нотариусах, являющихся участниками государственной системы оказания бесплатной юридической помощи на территории Краснодарского края, или адреса размещения ГКУ КК «Государственное юридическое бюро Краснодарского края» для оказания бесплатной юридической помощи отдельным категориям граждан.

3.1.11. График личных приемов граждан главой муниципального образования Гулькевичский район, заместителями ежегодно утверждается главой муниципального образования Гулькевичский район, размещается в холле администрации и на официальном сайте муниципального образования Гулькевичский район.

3.1.12. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение, которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с Инструкцией.

3.1.13. В случае поступления в отдел по работе с обращениями граждан уведомления о проведении публичного мероприятия приглашается заведующий сектором по взаимодействию с правоохранительными органами и военным вопросам управления делами администрации муниципального образования Гулькевичский район, ответственный за взаимодействие с общественно-политическими объединениями, для дальнейшей организации работы с ним в порядке, установленном Федеральным законом от 19 июня 2004 г. № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях».

3.1.14. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в отделе по работе с обращениями граждан возможно только при условии, что это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение в отделе по работе с обращениями граждан, а также сотрудника отдела по работе с обращениями граждан, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.2. Организация личных приемов граждан главой муниципального образования Гулькевичский район, заместителями главы муниципального образования Гулькевичский район

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой муниципального образования Гулькевичский район и заместителями согласно утвержденному графику.

3.2.2. Личный прием граждан осуществляется главой муниципального образования Гулькевичский район и заместителями с приглашением начальников отраслевых (функциональных) органов администрации по вопросам, отнесенным к их ведению. Сотрудники отдела по работе с

обращениями граждан организуют приемы главы муниципального образования Гулькевичский район и заместителей (в том числе выездные, в режимах видео-, аудиосвязи, видео-конференц-связи, иных видов связи).

3.2.3. Сотрудник отдела по работе с обращениями граждан формируют список граждан на прием к главе муниципального образования Гулькевичский район и заместителям, готовит подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, приглашает для участия в приемах начальников отраслевых (функциональных) органов администрации.

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

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

3.2.6. Сотрудниками отдела по работе с обращениями граждан на личный прием к главе муниципального образования Гулькевичский район, заместителям оформляются карточки личного приема на каждого заявителя (приложение 5 к Инструкции).

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, в карточке личного приема делается соответствующая отметка, а зарегистрированная карточка личного приема с резолюцией «разъяснено в ходе приема» списывается в дело. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Инструкцией.

3.2.7. Содержание устного обращения заносится сотрудниками отдела по работе с обращениями граждан в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан в электронную учетную карточку приема гражданина в электронном журнале СЭД «Личный прием» (далее – электронная учетная карточка личного приема).

В электронную учетную карточку личного приема вносятся:

- дата регистрации;
- регистрационный номер;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина (в именительном падеже) и его почтовый адрес;
- телефон (при наличии);
- форма обращения; вид обращения (заявление, предложение, жалоба и другое);
- признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное);
- содержание вопроса, которое должно быть ясным и понятным, отражать его суть;

шифр тематики обращения согласно Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений;

результат рассмотрения вопроса, содержащегося в устном обращении гражданина (разъяснено в ходе приема, принято письменное обращение).

3.2.8. Оригиналы электронных учетных карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в отделе по работе с обращениями граждан в течение пяти лет со дня регистрации.

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

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

3.2.11. Глава муниципального образования Гулькевичский район, заместители принимают решение о постановке на контроль исполнения его поручения. Он также вправе организовать заявителю прием должностного лица соответствующего отраслевого (функционального) органа администрации.

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на прием приглашаются сотрудники соответствующего отраслевого (функционального) органа администрации.

3.2.12. Заявитель во время приема может оставить письменное обращение, которое регистрируется, дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с Инструкцией.

3.2.13. Карточка личного приема (при наличии с приложениями к ней) сотрудником отдела по работе с обращениями граждан на следующий день после приема направляется на исполнение в соответствующие отраслевые (функциональные) органы администрации.

3.2.14. Сотрудники отдела по работе с обращениями граждан организуют выездные приемы граждан в муниципальном образовании Гулькевичский район либо в режиме аудио, видеосвязи и иных видов связи, в том числе с использованием системы личного приема граждан, установленной к проведению общероссийского дня приема граждан. Подготовка материалов и контроль выполнения поручений возлагаются на ответственных сотрудников соответствующего отраслевого (функционального) органа администрации.

3.2.15. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в ходе личного приема главой муниципального образования Гулькевичский район, заместителями возможно только при условии, если это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение, а также должностного лица, обеспечивающего реализацию данного правомочия,

без их согласия.

3.2.16. Заявителю может быть отказано в личном приеме главой муниципального образования Гулькевичский район, заместителями в случаях, если:

с заявителем прекращена переписка по данному вопросу;

ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну;

в обращении заявителя содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозу жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

по вопросу заявителя, с которым он обратился для записи на личный прием, имеется вступившее в силу судебное решение.

3.2.17. Обращения, поступившие при проведении главой муниципального образования Гулькевичский район, заместителями «прямых линий», «прямых эфиров», в том числе посредством Интернет-ресурсов, рассматриваются в соответствии с Инструкцией.

3.2.18. Если поднимаемые в ходе приема вопросы относятся к компетенции структурных подразделений администрации Краснодарского края или органов исполнительной власти Краснодарского края, работником отдела по работе с обращениями граждан организует прием заявителя работниками соответствующего структурного подразделения администрации Краснодарского края или органа исполнительной власти Краснодарского края, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, по телефону либо в режиме видеосвязи с использованием системы личного приема граждан на базе сетевого справочного телефонного узла Российской Федерации (далее – ССТУ.РФ).

В случае если в устном обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых входит в компетенцию территориальных органов федеральных органов исполнительной власти и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.2.19. В случае если гражданин обратился в администрацию с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, ему предоставляется информация об адресах размещения ГКУ КК «Государственное юридическое бюро Краснодарского края» для оказания бесплатной юридической помощи отдельным категориям граждан.

3.2.20. В ходе приема гражданин вправе оставить письменное обращение на имя главы муниципального образования Гулькевичский район или заместителей, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией.

4. Порядок работы с сообщениями,

поступившими по телефону «горячей линии» администрации

4.1. Работа с сообщениями, поступающими на телефон «горячей линии» администрации, осуществляется в соответствии с Инструкцией.

4.2. Сообщения принимаются сотрудником отдела по работе с обращениями граждан и обрабатываются в СЭД «Обращения граждан».

4.3. Информация о персональных данных авторов сообщений, поступивших на телефон «горячей линии» администрации, хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

4.4. При обращении на телефон «горячей линии» администрации заявитель должен сообщить фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, номер телефона и суть проблемы. В случае отсутствия указанных реквизитов обращение не направляется на рассмотрение.

4.5. Сотрудники отдела по работе с обращениями граждан, осуществляющие прием звонков, уточняют суть сообщения и персональные данные обратившихся, включая номер телефона заявителя; предоставляют телефоны соответствующего органа или должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов; предлагают направить обращение в письменной форме или форме электронного документа. Сотрудниками отдела по работе с обращениями граждан в СЭД «Обращения граждан» в соответствующем электронном журнале оформляется регистрационная карточка сообщения, содержащая фамилию, имя, отчество заявителя; номер телефона; содержание сообщения.

4.6. Срок рассмотрения сообщения не должен превышать 30 дней. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения сообщения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день. В случае необходимости срок рассмотрения сообщения может быть продлен исполнителем не более чем на 30 дней. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения сообщений, поступивших на телефон «горячей линии» администрации, осуществляется отделом по работе с обращениями граждан.

5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

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

Контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений осуществляется путем запроса у лиц, ответственных за рассмотрение обращений, документов и материалов о результатах рассмотрения обращений.

5.2. Решение о постановке обращения на контроль в администрации принимается главой муниципального образования Гулькевичский район и

заместителями по предложению сотрудников отдела по работе с обращениями граждан.

5.3. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений граждан осуществляется с помощью СЭД «Обращения граждан».

5.4. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

 постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в СЭД «Обращения граждан»;

 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;

 сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

 снятие обращений с контроля.

5.5. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе администрации, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных и многократных обращений.

5.6. Обращения, поступившие в администрацию из Администрации Президента Российской Федерации, федеральных органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края с просьбой о представлении им результатов рассмотрения, берутся на «особый контроль».

5.7. 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 указываются 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 исполнителя остаются поручение, копия обращения, копия информации о результатах рассмотрения, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

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

5.9. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации, осуществляется отделом по работе с обращениями граждан.

5.10. При осуществлении контроля за всесторонним рассмотрением обращений проверяется наличие необходимых реквизитов документа,

анализируется содержание обращения в целях выявления причин нарушения прав, свобод и законных интересов гражданина и подготовки ответа на обращение на предмет: освещения всех вопросов, поставленных в обращении; раскрытия всех установленных обстоятельств; полноты принятых мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина; наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов граждан.

5.11. Ответственность должностных лиц отдела по работе с обращениями граждан закрепляется в их должностных инструкциях. Должностные лица несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

5.12. При освобождении от замещаемой должности исполнитель по рассмотрению обращения обязан сдать все числящиеся за ним обращения сотруднику отдела по работе с обращениями граждан.

5.13. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место определяется планом работы соответствующего отраслевого (функционального) органа администрации, которым поручено рассмотрение обращения.

5.14. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан, положений законодательства о рассмотрении обращений граждан и Инструкции.

5.15. Внеплановые проверки проводятся в случае жалоб заявителей на несвоевременное и необъективное рассмотрение обращений граждан либо выявления нарушений в ходе текущего контроля.

5.16. Решение о проведении внеплановой проверки принимается начальником отдела по работе с обращениями граждан на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

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

5.18. При рассмотрении обращения администрацией или ее должностным лицом гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального

закона № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Для ознакомления граждане обращаются к должностным лицам администрации, рассматривавшим обращения.

5.19. По результатам рассмотрения документов и материалов граждане направляют в администрацию рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также заявления и жалобы с сообщениями о нарушениях должностными лицами положений Инструкции, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

6. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

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

6.2. Рассмотренное 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 2.1.4 пункта 2.1 раздела 2 Инструкции.

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

6.4. 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.

7. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

7.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Сотрудники отдела по работе с обращениями граждан осуществляют информирование заявителей о местонахождении и графике работы администрации; о справочных телефонах и почтовом адресе; об адресе официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», адресе электронной почты отдела по работе с обращениями граждан; 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, четкость и ясность ее изложения.

7.2. Местонахождение администрации:

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

Режим работы:

понедельник – четверг с 8 часов 00 минут до 12 часов 00 минут и с 13 часов 00 минут до 17 часов 00 минут;

пятница с 8 часов 00 минут до 12 часов 00 минут и с 13 часов 00 минут до 16 часов 00 минут.

Выходные дни – суббота, воскресенье.

Прием граждан в отделе по работе с обращениями граждан (г. Гулькевичи, ул. Советская, 14) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней:

понедельник – четверг с 8 часов 00 минут до 12 часов 00 минут и с 13 часов 00 минут до 17 часов 00 минут;

пятница с 8 часов 00 минут до 12 часов 00 минут и с 13 часов 00 минут до 16 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/факс отдела по работе с обращениями граждан – 8 (86160) 5-18-86.

Адрес электронной почты администрации: gulkevichy@mo.krasnodar.ru.

Официальный сайт муниципального образования Гулькевичский район: www.gulkevichi.com.

7.3. Информирование заявителей в администрации осуществляется при: непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно

почтой, электронной почтой, факсимильной связью в администрацию; размещении информационных материалов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на портале органов исполнительной власти Краснодарского края, официальном сайте муниципального образования Гулькевичский район.

На входе в отдел по работе с обращениями граждан в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы отдела по работе с обращениями граждан.

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

При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудник отдела по работе с обращениями граждан 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 сотрудник отдела по работе с обращениями граждан называет наименование отраслевого (функционального) органа администрации, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

7.4. На информационном стенде в холле администрации размещаются следующие материалы: текст Инструкции; 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; бланк обращения; телефоны и график работы, почтовый адрес, адрес электронной почты администрации; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; досудебный (внесудебный) порядок обжалования заявителем решений и действий (бездействия) администрации, должностного лица либо муниципального служащего.

8. Подготовка статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан

8.1. Целью подготовки статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан является изучение актуальных проблем граждан, проживающих на территории муниципального образования Гулькевичский район, получение объективной информации о деятельности администрации по рассмотрению обращений граждан, а также разработка по результатам проведенной информационно-аналитической работы обоснованных предложений по повышению эффективности деятельности администрации, направленной на защиту законных интересов и прав граждан.

8.2. Отдел по работе с обращениями граждан ежеквартально, не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заполняют в соответствующих формах, размещенных в государственной информационной

системе Краснодарского края «Информационная система планирования и мониторинга социально-экономического развития Краснодарского края» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», статистические сведения о результатах рассмотрения обращений граждан и предоставляют статистические данные и пояснительные записки к ним по итогам полугодия (до 15 июля) и года (до 15 января года, следующего за отчетным) в управление по работе с обращениями граждан департамента внутренней политики администрации Краснодарского края.

8.3. При подготовке указанных сведений отдел по работе с обращениями граждан осуществляет в том числе:

анализ поступивших письменных и устных обращений граждан;

сбор и обобщение информации о количестве поступивших за отчетный период письменных и устных обращений граждан, соблюдении установленных действующим законодательством сроков рассмотрения обращений граждан, характере поставленных в обращениях граждан вопросов, а также о количестве повторных письменных обращений граждан.

Начальник отдела по работе
с обращениями граждан
управления делами

С.С. Кузнецова

Приложение 1
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации
муниципального образования
Гулькевичский район

АКТ № _____
об отсутствии письменных вложений в заказных
письмах с объявленной ценностью
от « ____ » _____ 20 ____ г.

Сотрудники отдела делопроизводства управления делами администрации
муниципального образования Гулькевичский район в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:

в администрацию муниципального
образования Гулькевичский район
поступила

(число, месяц, год)
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

Начальник отдела по работе
с обращениями граждан
управления делами

С.С. Кузнецова

Приложение 2
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений 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 _____ г.

Сотрудники отдела делопроизводства управления делами администрации
муниципального образования Гулькевичский район в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о нижеследующем:

в администрацию муниципального
образования Гулькевичский район
поступила

_____ (число, месяц, год)
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)
(подпись, дата)
(подпись, дата)

инициалы, фамилия
инициалы, фамилия
инициалы, фамилия

Начальник отдела по работе
с обращениями граждан
управления делами

С.С. Кузнецова

Приложение 3
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации
муниципального образования
Гулькевичский район

АКТ № _____
о наличии приложений к обращению, не являющихся
подтверждением изложенных в нем доводов
от «___» _____ 20 _____ г.

Сотрудники отдела делопроизводства управления делами администрации
муниципального образования Гулькевичский район в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о
нижеследующем:

в администрацию муниципального
образования Гулькевичский район
поступило

(число, месяц, год)
обращение гражданина

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу:

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы и
материалы, не являющиеся подтверждением доводов, изложенных в
обращении, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)
(подпись, дата)
(подпись, дата)

инициалы, фамилия
инициалы, фамилия
инициалы, фамилия

Начальник отдела по работе
с обращениями граждан
управления делами

С.С. Кузнецова

Приложение 4
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений 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 ____ г.

Сотрудники отдела делопроизводства управления делами администрации
муниципального образования Гулькевичский район в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)
составила настоящий акт о
нижеследующем:

в администрацию муниципального
образования Гулькевичский район
поступило

(число, месяц, год)
обращение гражданина

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу:

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы и
материалы, не являющиеся подтверждением доводов, изложенных в
обращении, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)
(подпись, дата)
(подпись, дата)

инициалы, фамилия
инициалы, фамилия
инициалы, фамилия

Начальник отдела по работе
с обращениями граждан
управления делами

С.С. Кузнецова

Приложение 5
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации
муниципального образования
Гулькевичский район

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ ___ от «___» ____ 20 ___ г.

Ф.И.О. посетителя _____

Адрес, телефон _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Срок исполнения _____

Автор резолюции _____ (подпись)

Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Примечания

Начальник отдела по работе
с обращениями граждан
управления делами

С.С. Кузнецова

Приложение 6
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации
муниципального образования
Гулькевичский район

Начальнику отраслевого
(функционального) органа
администрации муниципального
образования Гулькевичский район
(инициалы, фамилия)

УВЕДОМЛЕНИЕ
о прекращении переписки

На основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 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)

Начальник отдела по работе
с обращениями граждан
управления делами

С.С. Кузнецова

Приложение 7
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации
муниципального образования
Гулькевичский район

АКТ
посещения гражданина

« » _____ 202_ г.

Комиссия в составе:

1. Ф.И.О. (должность)

2. _____

3. _____

Произведено посещение гражданина (Ф.И.О.)

проживающего (ей) по адресу:

По вопросу _____

Результат рассмотрения:
