**АДМИНИСТРАЦИЯ БОЛЬШЕБЕЙСУГСКОГО СЕЛЬСКОГО**

**ПОСЕЛЕНИЯ БРЮХОВЕЦКОГО РАЙОНА**

**ПРОЕКТ ПОСТАНОВЛЕНИЯ**

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

с. Большой Бейсуг

**Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан в администрации Большебейсугского сельского поселения**

**Брюховецкого района**

В целях реализации Федерального закона 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 граждан на обращение в Краснодарском крае» и в целях организации рассмотрения обращений граждан в администрации Большебейсугского сельского поселения Брюховецкого района п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Большебейсугского сельского поселения Брюховецкого района (прилагается).

2. Специалисту 1 категории администрации Большебейсугского сельского поселения Брюховецкого района А.С.Полилейко обеспечить соблюдение настоящего Порядка.

3.Юристу администрации Большебейсугского сельского поселения Брюховецкого района И.В.Чумаковой разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Большебейсугского сельского поселения Брюховецкого района в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет».

4. Постановление администрации Большебейсугского сельского поселения Брюховецкого района от 05 июня 2015 года № 63 О внесении изменений в постановление администрации Большебейсугского сельского поселения Брюховецкого района «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Большебейсугского сельского поселения Брюховецкого района» считать утратившими силу.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

6. Постановление вступает в силу со дня его официального обнародования.

Глава Большебейсугского сельского

поселения Брюховецкого района В.В.Погородний

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации  
Большебейсугского

сельского поселения  
Брюховецкого района

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**ПОРЯДОК**

**рассмотрения обращений граждан в администрации Большебейсугского сельского поселения Брюховецкого района**

1.Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц в администрации Большебейсугского сельского поселения Брюховецкого района (далее – Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации Большебейсугского сельского поселения с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края, органами местного самоуправления в муниципальном образовании Брюховецкий район при рассмотрении обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц.

Порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, а так же правоотношения, связанные с рассмотрением указанными органами, должностными лицами обращений 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.

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц:

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

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

Федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 7, ст. 776);

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

Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 года №1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае» (Информационный бюллетень Законодательного Собрания Краснодарского края, № 57, 2007);

Устав Большебейсугского сельского поселения Брюховецкого района;

Инструкция по делопроизводству в администрации Большебейсугского сельского поселения Брюховецкого района.

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

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

2.Требования к порядку рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц.

2.1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц выполняется администрацией Большебейсугского сельского поселения Брюховецкого района (далее - администрация).

Местонахождение администрации Большебейсугского сельского поселения Брюховецкого района:

Почтовый адрес: 352770, Краснодарский край, Брюховецкий район, село Большой Бейсуг, пер. Школьный, 1

Режим работы: с 8:00 до 12:00 и с 12:48 до 16:12.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Организацию рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц и контроль за соблюдением Порядка осуществляет непосредственно документовед администрации Большебейсугского сельского поселения Брюховецкого района (далее – специалист Администрации). Прием граждан в администрации Большебейсугского сельского поселения (пер. Школьный, 1, село Большой Бейсуг) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8:00 до 12:00 и с 12:48 до 16:12.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц:8(86156) 45-1-89.

Адрес электронной почты администрации Большебейсугского сельского поселения: beisugskii@mail.ru

Официальный сайт администрации Большебейсугского сельского поселения Брюховецкого района: https://bigbeysug-adm.ru

2.1.2. Порядок, форма и место размещения информации о Порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц.

Основные требования к Порядку информирования граждан, объединений граждан, включая юридических лиц: своевременность, полнота, актуальность, достоверность представляемой информации и четкость ее изложения.

Информация предоставляется:

непосредственно в Администрации;

на информационном стенде в холле администрации;

на официальном сайте администрации Большебейсугского сельского поселения Брюховецкого района в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

На официальном сайте и информационном стенде администрации размещается следующая информация о Порядке рассмотрения обращений граждан:

текст настоящего Порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц;

тексты федеральных, краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц;

график приема граждан должностными лицами администрации.

2.1.3. Способы получения информации заявителями о Порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц.

Информирование заявителей о Порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц осуществляется в устной и письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Специалист Администрации, ответственный за организацию работы с обращениями граждан, осуществляет информирование заявителей: о местонахождении и графике работы администрации; о справочных телефонах и почтовом адресе; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты; о порядке получения заявителем информации по вопросам рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

2.1.4. Информирование заявителей в администрации осуществляется при:

непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в администрацию;

размещении информационных материалов в сети Интернет на официальном сайте администрации муниципального образования Брюховецкий район;

на информационном стенде в холле администрации.

Информация о Порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц предоставляется непосредственно в администрации, в том числе с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, посредством публикации в средствах массовой информации, в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети «Интернет», адресах электронной почты, режиме работы Администрации, графике личного приема граждан на официальном сайте, на информационном стенде в холле администрации, на информационном стенде в холле администрации, в средствах массовой информации.

На входе в помещение Администрации, в доступном для обозрения месте, размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы Администрации.

При информировании о Порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц, 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, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

3.Право граждан на обращение в администрацию

3.1 Заявитель имеет право устно или письменно обращаться в администрацию.

Виды обращений могут быть следующие:

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

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

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

Обращения могут содержать жалобы на действия (бездействие) должностных лиц в ходе выполнения настоящего Порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц.

3.2. На информационном стенде в холле администрации размещаются следующие материалы:

текст Порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц;

тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;

образец заполнения обращения;

телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты;

информация о порядке рассмотрения отдельных обращений;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) исполнительных органов власти Краснодарского края, а также должностных лиц, государственных служащих;

графики приема граждан должностными лицами администрации Краснодарского края.

3.3. Рассмотрение обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц, осуществляется бесплатно.

4.Общие требования к оформлению обращений

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

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

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

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

содержание предложения, заявления, жалобы;

личную подпись заявителя;

дату написания.

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

4.3.Обращение, поступившее в Администрацию 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 настоящим Порядком рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

5.Сроки рассмотрения обращений граждан,

объединений граждан, включая юридических лиц

5.1.Обращения, поступившие в администрацию Большебейсугского сельского поселения в соответствии с компетенцией, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения, за исключением случая, указанного в [части 1.1](http://legalacts.ru/doc/59_FZ-o-porjadke-rassmotrenija-obrawenij-grazhdan-rossijskoj-federacii/#000012) статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в администрации до даты направления ответа заявителю. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

5.2.Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, объединений граждан, включая юридических лиц, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не более 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов – не более 30 дней.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах вохможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в Отдел Министерства Внутренних дел России по Брюховецкому району, и главе администрации (губернатору) Краснодарского края с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 6.4.9 Порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц.

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

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

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

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

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

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

5.7.Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

5.8.Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц, осуществляет специалист администрации Большебейсугского сельского поселения, ответственный за работу с обращениями граждан.

6.Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений

6.1.Порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц включает в себя следующие административные процедуры (действия):

прием и первичная обработка обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в письменной форме или в форме электронного документа;

регистрация обращений;

направление обращений на рассмотрение;

рассмотрение обращений;

контроль за рассмотрением обращений;

ответы на обращения;

хранение материалов рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц;

организация личного приема граждан;

организация рассмотрения обращений, поступивших по телефону «горячей линии»

6.2.Прием и первичная обработка обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в письменной форме или форме электронного документа.

6.2.1.Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан объединений граждан, в том числе юридических лиц - поступление в администрацию письменного обращения (в том числе в электронной форме).

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

6.2.3.Обращения на имя главы Большебейсугского сельского поселения Брюховецкого района, его заместителя, поступающие в Администрацию по почте, фельдъегерской связью, передаются под роспись специалисту Администрации в день поступления.

6.2.4.Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан:

проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность

упаковки;

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

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

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

составляет акт на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения) (приложение № 4), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлениями, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а так же в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма (приложения № 2,3).

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

6.2.6. Обработка обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших по каналам факсимильной и электронной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

6.3.Регистрация обращений

6.3.1. Все поступающие в администрацию Большебейсугского сельского поселения письменные обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц, регистрируются в журнале учета рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан (приложение № 7) в течение 3 рабочих дней с даты их поступления. На каждое обращение граждан заводится регистрационно-контрольная карточка (приложение № 6).

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

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

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

6.3.3.Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

6.3.4.В регистрационно-контрольную карточку 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, 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»;

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

количество листов и приложений (если имеются);

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

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

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

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

фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения;

отметка о контроле.

6.3.5.При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили (коллектив ОАО «Визит», коллектив СОШ № 1).

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

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

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

6.3.9.Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

6.4.Направление обращений на рассмотрение

6.4.1. Основание для начала процедуры — регистрация письменного обращения в журнале.

6.4.2.Специалист Администрации, рассматривающий почту, в день регистрации обращения вносит предложения:

о представлении обращения на доклад главе Большебейсугского сельского поселения для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава Большебейсугского сельского поселения определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления в администрацию информации о результатах его рассмотрения;

о направлении обращения на исполнение в организации с сопроводительным письмом за подписью главы Большебейсугского сельского поселения;

о направлении обращения на рассмотрение по принадлежности с сопроводительным письмом, подписанным главой Большебейсугского сельского поселения. С сопроводительными письмами, подписанными главой поселения, направляются и обращения в дополнение к ранее направленным руководством Большебейсугского сельского поселения аналогичной тематики.

6.4.3.Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано.

6.4.4.В случае, если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в трехдневный срок возвращает его специалисту Администрации с мотивированной служебной запиской на имя главы поселения. В записке указывается должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя специалиста Администрации.

6.4.5.Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений. Уведомления о переадресации обращений подписываются главой Большебейсугского сельского поселения.

6.4.6.Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в подведомственную организацию администрации или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в обращении обжалуется решение или действие (бездействие) органа или должностного лица, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину, объединению граждан, либо юридическому лицу с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

6.4.7.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.

6.4.8.В подведомственных организациях администрации непосредственные исполнители определяются руководителями.

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

6.4.9.В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

6.4.11. В случае поступления в Администрацию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с подпунктом 6.7.9 пункта 6.9 раздела 9 Порядка на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

6.4.12. 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.

6.5.Рассмотрение обращений

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

6.5.2.Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод», им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю (при необходимости - в администрацию Краснодарского края). Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители. При отсутствии пометки «свод» ответ заявителю (при необходимости — в администрацию Краснодарского края) направляет каждый исполнитель в части компетенции.

6.5.3.Должностное лицо при рассмотрении обращения:

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые дополнительные материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов предварительного следствия, встречается с заявителем для уточнения сути обращения;

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

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

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

6.5.6.Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку «лично», рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящим Порядком рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц.

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

6.5.8.В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Большебейсугского сельского поселения, на основании служебной записки исполнителя (приложение № 5) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Сообщение о прекращении переписки в тридцатидневный срок направляется автору за подписью главы Большебейсугского сельского поселения.

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

6.6.Контроль за рассмотрением обращений

6.6.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, объединений граждан, включая юридических лиц, 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, объединений граждан, включая юридических лиц.

6.6.2.В администрации контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц, поступающих на имя главы Большебейсугского сельского поселения и его заместителя, осуществляется специалистом Администрации.

6.6.3.Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан, объединений граждан, включая юридических лиц включает:

постановку поручений по исполнению обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц 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 обращениями граждан, объединений граждан, включая юридических лиц;

снятие обращений с контроля.

6.6.4. Решение о постановке обращения на контроль в администрации принимается главой Большебейсугского сельского поселения.

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

6.6.6.Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц, поставленных на контроль в администрации, осуществляется специалистом Администрации.

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

6.6.8.Обращения, по которым администрацией Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в управление по работе с обращениями граждан администрации 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 ответа на поручение, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

6.6.9. Ответы на запросы органов государственной власти готовятся исполнителями за подписью главы Большебейсугского сельского поселения, которым поручено рассмотрение, и передаются специалисту Администрации для направления ответов в Управление. Ответ на запрос органа государственной власти о рассмотрении предыдущих обращений заявителя направляется за подписью главы Большебейсугского сельского поселения.

6.6.10. Подлинники обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме. В Администрации хранятся их копии.

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

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

6.7.Ответы на обращения

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

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

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

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

6.7.5.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 Большебейсугского сельского поселения

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

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

6.7.8.Ответы заявителям подписываются главой Большебейсугского сельского поселения, его заместителем и иными должностными лицами, которым поручено рассмотреть обращение.

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

Кроме того, на поступившее в Администрацию обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований [части 2 статьи 6](http://legalacts.ru/doc/59_FZ-o-porjadke-rassmotrenija-obrawenij-grazhdan-rossijskoj-federacii/#100035) Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6.7.10.Ответы на обращения, поступившие из федеральных органов государственной власти, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются главой Большебейсугского сельского поселения.

6.7.11.Ответы на обращения, относящиеся к компетенции специалиста Администрации по работе с обращениями, подписываются главой Большебейсугского сельского поселения.

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

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

6.7.13.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.

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

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

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

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

6.7.18.При согласии должностного лица, дававшего поручение по рассмотрению обращения, с ответом заявителю, материалы рассмотрения обращения списываются «в дело» специалистом Администрации по работе с обращениями.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в установленном порядке государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, руководитель органа местного самоуправления, должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6.7.19. Срок регистрации и отправки ответа не должен превышать одного дня со дня его подписания и трех дней с момента исполнения, но не превышать тридцатидневный срок с момента регистрации обращения.

6.8. Организация рассмотрения обращений, поступивших по телефону «Горячей линии».

6.8.1. Основание для начала процедуры - поступление звонка на телефон «Горячей линии» администрации.

Все звонки, поступающие на телефон «Горячей линии» администрации, фиксируются специалистом Администрации и обрабатываются в день поступления.

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

6.8.3. При обращении на телефон «Горячей линии» администрации, в том числе при оставлении сообщения на автоответчике, 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.

6.8.4. Специалист Администрации, осуществляющий прием звонков, дает устные разъяснения авторам обращений о порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц в администрации; о порядке направления обращений в администрацию; предоставляют адреса органов местного самоуправления Брюховецкого района и телефоны должностных лиц, телефоны должностных лиц администрации Большебейсугского сельского поселения Брюховецкого района в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов, а также другие разъяснения в соответствии с компетенцией.

6.8.5. По вопросу личного приема граждан главой Большебейсугского сельского поселения Брюховецкого района специалист Администрации предлагает направить обращение в письменной форме или форме электронного документа, содержащее вопросы, которые будут поставлены в ходе личного приема.

6.8.6. Регистрация и учет устных обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц, поступивших по телефону «Горячей линии» администрации, аналогичен порядку регистрации и учета устных обращений, поступающих в ходе личного приема.

6.8.7. Специалист Администрации, принимающий телефонные звонки по телефону «Горячей линии» администрации, в день регистрации обращений оформляет учетные карточки и передает ее главе Большебейсугского сельского поселения Брюховецкого района для рассмотрения, резолюции и определения должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения и подготовку ответа заявителю.

6.8.8. Если в процессе общения с заявителем по телефону «Горячей линии» администрации выяснится, что устного обращения недостаточно и для разрешения его вопроса, требуется изучение дополнительных материалов или документов, заявителю предлагается изложить свои доводы в письменном обращении с учетом требований, предъявляемых действующим законодательством и настоящим Порядком рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц к письменным обращениям, и направить в администрацию.

6.8.9. В случае если решение поставленных в устном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копии поручений в день поступления устного обращения направляются соответствующим должностным лицам.

6.8.10. Порядок рассмотрения устных обращений, поступивших по телефону «Горячей линии» администрации, аналогичен письменным, и осуществляется в соответствии с подпунктами 6.1-6.5.4, 6.5.8. настоящего Порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц.

6.8.11. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения устных обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц, поступивших по телефону «Горячей линии» администрации, по которым администрацией запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляет специалист Администрации.

6.8.12. Подготовка ответов на контрольные поручения главы Большебейсугского сельского поселения Брюховецкого района по устным обращениям, поступившим по телефону «Горячей линии» администрации, и передача материалов рассмотрения на архивное хранение осуществляется в соответствии с подпунктами 6.7.1-6.7.8, 6.10 настоящего Порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц.

6.9. Права граждан, объединений граждан, включая юридических лиц при рассмотрении обращений.

6.9.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

6.9.2. 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.

6.9.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, установленных законодательством, а в случае, предусмотренном [частью 5.1 статьи 11](http://legalacts.ru/doc/59_FZ-o-porjadke-rassmotrenija-obrawenij-grazhdan-rossijskoj-federacii/#000018) Федерального закона от 2 мая 2006 года № 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;

6.9.4. 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

6.9.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6.10.Организация личного приема граждан, объединений граждан, включая юридических лиц в Администрации.

6.10.1. Основание для начала процедуры - обращение гражданина, объединений граждан, включая юридических лиц в Администрацию.

6.10.2.Ежедневный прием посетителей в Администрации осуществляется с 8 ч. 00 мин. до 12 ч. 00 мин. и с 12 ч. 48 мин. до 16 ч. 12 мин., кроме выходных и праздничных дней. Прием граждан ведет специалист Администрации.

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

6.10.4.Рабочие места должностных лиц, осуществляющих прием граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц оборудуются компьютерами и оргтехникой.

6.10.5.Место ожидания личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц оборудуется стульями, столами. Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений.

6.10.6.Места для проведения личного приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц оборудуются системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и разовыми стаканчиками.

6.10.7.Должностное лицо, осуществляющее личный прием, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности.

6.10.8.Прием граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц осуществляется в порядке очередности. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места проживания от центра.

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

6.10.10.Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются в журнале «Регистрация обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц».

6.10.11 Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он также вправе направить заявителя на прием к специалисту 1 категории администрации Большебейсугского сельского поселения в соответствии с графиком (приложение № 1).

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов приглашается специалист администрации Большебейсугского сельского поселения.

6.10.12.Во время приема заявитель может оставить письменное обращение, которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с подразделами 6.1-6.7 настоящего Порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц. При необходимости корреспонденция, полученная во время приема, рассматривается в первоочередном порядке.

6.10.13. Для оперативного решения вопросов в ходе приема заполняется карточка личного приема (приложение № 6), оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, подписывается главой Большебейсугского сельского поселения и направляется исполнителю.

6.10.14.Специалистом Администрации на личный прием к главе Большебейсугского сельского поселения и его заместителю оформляется карточка личного приема на каждого заявителя.

6.10.15. Личный прием граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц осуществляется главой Большебейсугского сельского поселения, его заместителем и уполномоченными ими лицами по вопросам, отнесенным к их ведению, при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции.

6.10.16. График приема граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц должностными лицами администрации ежегодно утверждается главой Большебейсугского сельского поселения и размещается в холле администрации, на официальном сайте администрации.

6.10.17. К личным приемам (в том числе выездным, в режиме видеоконференцсвязи) главы Большебейсугского сельского поселения специалист Администрации готовит подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, приглашают для участия в приемах руководителей структурных подразделений администрации и непосредственно принимают участие в приемах.

6.10.18. За 1 день до приема карточки личного приема и материалы к ним передаются должностному лицу, которое будет вести прием граждан, для ознакомления и выработки проекта решения по поднимаемым заявителями вопросам.

6.10.19. 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.

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

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

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

6.10.22. Карточка личного приема (при наличии с приложениями к ней) специалистом Администрации на следующий день после приема направляется на исполнение.

6.10.23. Глава Большебейсугского сельского поселения Брюховецкого района проводят выездные приемы граждан в населенных пунктах Большебейсугского сельского поселения Брюховецкого района в соответствии с графиком, утвержденным главой Большебейсугского сельского поселения.

Порядок организации выездных приемов аналогичен порядку организации личных приемов граждан в администрации.

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

6.10.25. На основе анализа количества и тематики вопросов обращений, поступающих от жителей Большебейсугского сельского поселения Брюховецкого района, в случае необходимости организуется работа «выездной приемной» администрации. Состав специалистов администрации формируется специалистом 1 категории Администрации.

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

Гражданам даются необходимые разъяснения, юридические консультации, оказывается оперативная помощь либо от них принимаются письменные обращения на имя главы Большебейсугского сельского поселения.

6.10.27. В ходе работы «выездной приемной» заявитель может оставить письменное обращение, после чего оно передается на регистрацию, и дальнейшая работа ведется в соответствии с подразделами 3.1-3.3. Порядка. Проекты поручений по письменным обращениям передаются на подпись главе Большебейсугского сельского поселения.

6.10.28. Исполнение поручений по обращениям, принятым во время работы «выездной приемной», контролируются специалистом Администрации.

6.10.29. Обращения, поступившие при проведении руководством администрации «прямых линий», «прямых эфиров», в том числе посредством Интернет - ресурсов, рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц.

6.11. Работа с обращениями граждан, объединений граждан, включая юридических лиц на имя главы муниципального образования Брюховецкий район в администрации Большебейсугского сельского поселения Брюховецкого района.

6.11.1. В администрацию письменные обращения на имя главы муниципального образования Брюховецкий район могут поступить непосредственно от гражданина, объединений граждан, в том числе юридических лиц, их представителя; путем выемки писем из боксов и почтовых ящиков «Почта главы муниципального образования Брюховецкий район»; по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

6.11.2.Выемка писем из боксов и почтовых ящиков «Почта главы муниципального образования Брюховецкий район» осуществляется ежедневно с 8-00 до 12-00 (кроме выходных дней) должностным лицом, определенным главой Большебейсугского сельского поселения Брюховецкого района.

6.11.3. Работа с вложениями конвертов проводится в соответствии с подпунктом 6.2.5 настоящего Положения рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц.

6.11.4. Все письменные обращения, в том числе поступившие по каналам электронной и факсимильной связи, подлежат учету в журнале в день поступления, который в обязательном порядке отражает:

дату поступления обращения;

порядковый номер обращения (ежегодно начинается с номера 1 в хронологическом порядке);

сведения о повторности или многократности обращения;

фамилию и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его адрес (в том числе электронной почты, телефон);

социальное положение и льготную категорию (в случае наличия);

пол, возрастную категорию;

форму обращения (письмо, телеграмма, Интернет);

вид обращения (жалоба, предложение, заявление);

статус обращения (индивидуальное, коллективное);

количество листов и приложений (если имеются);

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

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

6.11.5. На обращение готовится «Карточка обращения», которая подкалывается к письму сверху.

Аннотация должна содержать:

краткое описание проблемы(м) заявителя(ей);

просьбу заявителя(ей).

6.11.6. Если обращение содержит вопросы компетенции администрации, то копия обращения в тот же день передается главе Большебейсугского сельского поселения Брюховецкого района для определения необходимых оперативных мер для разрешения обозначенных проблем до получения поручения руководства администрации муниципального образования Брюховецкий район.

6.11.7. Ежедневно с 14-00 до 17-00 электронной почтой в администрацию муниципального образования Брюховецкий район направляются:

реестр обращений граждан;

обращения граждан, объединений граждан, включая юридических лиц;

6.11.8. Оригиналы обращений передаются в администрацию муниципального образования Брюховецкий район к 1-му числу каждого месяца.

6.11.9. Специалист Администрации, ответственный за работу с обращениями граждан ежедневно информирует главу Большебейсугского сельского поселения Брюховецкого района о количестве и тематике всех поступивших письменных обращений.

6.12.Хранение материалов рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц

6.12.1.Обращения, по которым администрацией запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся в Администрации.

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

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

информация о результатах рассмотрения обращения;

материалы проверки по обращению (если она проводилась);

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

поручение по рассмотрению обращения;

письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акты (приложения № 3,4).

6.12.4.Материалы рассмотрения устных обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц и обращений, поступивших по телефону администрации Большебейсугского сельского поселения, хранятся согласно п. 6.10. Порядка.

6.12.5.Срок хранения обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц с материалами по их рассмотрению - 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

6.13.Формы контроля за соблюдением Порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц.

6.13.1.Текущий контроль за соблюдением настоящего Порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц осуществляется специалистом Администрации путем проведения проверок в целях предупреждения, выявления и устранения нарушения прав заявителя, принятие решений и подготовку ответов на жалобы заявителей.

6.13.2.Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц, включает контроль по формам автоматизированной системы и проверки результатов рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц с выходом (выездом) на место.

6.13.3.Периодичность контроля за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц с выходом (выездом) на место определяется планом работы.

6.13.4.Внеплановые проверки проводятся в случае жалоб заявителей на низкое качество рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц либо выявления нарушений в ходе текущего контроля.

6.13.5.Решение о проведении внеплановой проверки принимается главой Большебейсугского сельского поселения на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, либо поступление жалобы заявителей на решения и действия (бездействие) администрации, а также должностных лиц, специалистов, ответственных за рассмотрение обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц.

Внеплановая проверка осуществляется комиссией, образованной из числа специалиста Администрации, ответственного за работу с обращениями граждан, объединений граждан, включая юридических лиц и специалистов администрации, рассматривавших обращение.

6.13.6.В ходе проверок полноты и качества рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц, объединений граждан, включая юридических лиц выборочно проверяется достоверность ответов с выездом на место с участием заявителя либо в телефонной беседе с автором обращения.

6.13.7.Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц, и принятием решений должностными лицами администрации осуществляется специалистом Администрации.

6.13.8.Текущий контроль осуществляется путем проведения специалистом Администрации, ответственным за организацию работы с обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц, проверок соблюдения и исполнения специалистами нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращений граждан, объединений граждан, включая юридических лиц.

6.13.9.По итогам проверки составляется акт.

В акте указывается:

дата проведения проверки;

состав комиссии;

цель проверки;

результаты проверки;

выводы (предложения).

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

6.13.11. Администрацией два раза в год проводится выборочный письменный опрос заявителей о наличии, своевременности и качестве ответов на неконтрольные поручения администрации.

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

Специалист 1 категории администрации

Большебейсугского сельского поселения А.С.Полилейко

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к порядку рассмотрения обращений граждан в администрации Большебейсугского сельского поселения Брюховецкого района

**ГРАФИК**

приема граждан главой Большебейсугского сельского поселения Большебейсугского сельского поселения Брюховецкого района

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ф.И.О. | Должность | Время и место приёма |
| Погородний Вячеслав Валерьевич | Глава  Большебейсугского сельского поселения  Брюховецкого района | понедельник,  четверг  с 8-00 до 12-00 |

Специалист 1 категории администрации

Большебейсугского сельского поселения А.С.Полилейко

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к порядку рассмотрения обращений граждан в администрации Большебейсугского сельского поселения Брюховецкого района

**АКТ №\_\_\_\_\_\_**

об отсутствии письменных вложений в заказных

письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

Комиссия в составе

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

(число, месяц, год)

в администрацию Большебейсугского сельского поселения Брюховецкого района поступила корреспонденция с уведомлением за № от гражданина

проживающего по адресу:

При вскрытии обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

(подпись, дата. Инициалы, фамилия)

(подпись, дата. Инициалы, фамилия)

(подпись, дата. Инициалы, фамилия)

Специалист 1 категории администрации

Большебейсугского сельского поселения А.С.Полилейко

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к порядку рассмотрения обращений граждан в администрации Большебейсугского сельского поселения Брюховецкого района

**АКТ №\_\_\_\_\_\_**

о недостаче документов по описи корреспондента в заказных письмах с

уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

Комиссия в составе

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

(число, месяц, год)

в администрацию Большебейсугского сельского поселения Брюховецкого района поступила корреспонденция с уведомлением за № от гражданина

проживающего по адресу:

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

(подпись, дата. Инициалы, фамилия)

(подпись, дата. Инициалы, фамилия)

(подпись, дата. Инициалы, фамилия)

Специалист 1 категории администрации

Большебейсугского сельского поселения А.С.Полилейко

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4

к порядку рассмотрения обращений граждан в администрации Большебейсугского сельского поселения Брюховецкого района

**АКТ №\_\_\_\_\_\_**

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с

уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

Комиссия в составе

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

(число, месяц, год)

в администрацию Большебейсугского сельского поселения Брюховецкого района поступила корреспонденция с уведомлением за № от гражданина

проживающего по адресу:

При вскрытии обнаружены документы, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

(подпись, дата. Инициалы, фамилия)

(подпись, дата. Инициалы, фамилия)

(подпись, дата. Инициалы, фамилия)

Специалист 1 категории администрации

Большебейсугского сельского поселения А.С.Полилейко

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5

к порядку рассмотрения обращений граждан в администрации Большебейсугского сельского поселения Брюховецкого района

Главе Батуринского сельского

поселения Брюховецкого района

О ПРЕКРАЩЕНИИ ПЕРЕПИСКИ

На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «Опорядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ по вопросу

(Ф.И.О. заявителя)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Специалист 1 категории администрации

Большебейсугского сельского поселения А.С.Полилейко

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6

к порядку рассмотрения обращений граждан в администрации Большебейсугского сельского поселения Брюховецкого района

**РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА**

Корреспондент, Ф.И.О.

Адрес, телефон

Предыдущие обращения от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от\_\_\_\_ №

Вид документа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ л.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Автор, дата, индекс сопроводительного письма

Дата, индекс поступления \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Краткое содержание \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ответственный исполнитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Автор резолюции \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (инициалы, фамилия)

Срок исполнения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Приложение: на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ листах

подлежит возврату

(обратная сторона РКК)

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

Дата, индекс исполнения (ответа) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адресат \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

С контроля снял \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись контролера \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Специалист 1 категории администрации

Большебейсугского сельского поселения А.С.Полилейко

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7

к порядку рассмотрения обращений граждан в администрации Большебейсугского сельского поселения Брюховецкого района

БЛОК-СХЕМА

рассмотрения обращения граждан, объединений граждан, включая  
юридических лиц

Гражданин, объединения граждан, включая юридические лица

Направление обращения

В ходе личного приема

По телефону

Факсом

Электронной почтой

Лично

Почтой

Прием, обработка

Рассмотрение специалистом, ведущим прием

Регистрация

Направление на рассмотрение

Разъяснение, устный ответ заявителю

Рассмотрение

Гражданам, объединениям граждан, включая юридических лиц

Подготовка и направление ответа

Списание в дело