|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| **ПОСТАНОВЛЕНИЕ** | |
| **АДМИНИСТРАЦИИ ВЕРХНЕКУБАНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ НОВОКУБАНСКОГО РАЙОНА** | |
| от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | № \_\_\_\_\_\_\_ |

х. Кирова

**О Порядке работы с обращениями граждан в администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района**

В целях реализации Федерального [закона](consultantplus://offline/ref=4A61E4F5E0FABDB9BBA22FDC1DAB7DDF4100B5F20B44D8ABFBD314F2FEn2x2F) от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае»,

п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района (далее - Порядок), согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Заместителю главы Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района, специалистам администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района обеспечить соблюдение настоящего Порядка.

3. Признать утратившими силу:

- постановление администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района от 27 мая 2013 года № 63 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района».

- постановление администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района от 08 июня 2017 года № 109 «О внесении изменений и дополнений в постановление администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района от 27 мая 2013 года № 63 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района»

4. Настоящее постановление разместить на официальном сайте администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района С.А. Глазова.

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

Глава Верхнекубанского сельского поселения

Новокубанского района А.В.Брежнев

**ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ**

проекта постановления администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района от « \_\_\_ » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

О Порядке работы с обращениями граждан в администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района

Проект внесен:

Заместитель главы Верхнекубанского сельского поселения  
Новокубанского района С.А. Глазов

Проект подготовлен:

Ведущий специалист администрации

Верхнекубанского сельского поселения

Новокубанского района Н.М. Страхова

Проект согласован:

Главный специалист

Верхнекубанского сельского поселения

Новокубанского района А.О. Алимова

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_2018 года № \_\_\_\_\_\_\_

ПОРЯДОК

**работы с обращениями граждан в администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района**

х. Кирова

2018 г**.**

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Наименование раздела | стр. |
| 1. | ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ | 7 |
| 2. | ПОРЯДОК РАБОТЫ С ПИСЬМЕННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ | 7 |
| 2.1. | Общие требования к оформлению обращения | 7 |
| 2.2. | Прием и первичная обработка письменных обращений граждан | 8 |
| 2.3. | Регистрация обращений | 10 |
| 2.4. | Сроки рассмотрения обращений | 12 |
| 2.5. | Направление обращений на рассмотрение | 13 |
| 2.6. | Рассмотрение обращений | 15 |
| 2.7. | Ответы на обращения | 17 |
| 3. | ПОРЯДОК РАБОТЫ С УСТНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ | 20 |
| 3.1. | Организация личного приема граждан в общем отделе администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района | 20 |
| 3.2. | Организация личных приемов граждан главой Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района и его заместителем | 22 |
| 3.3. | Организация участия в проведении приемов граждан должностными лицами по поручению федеральных и региональных органов исполнительной власти (в том числе в режиме видео-конференц-связи). Участие в работе мобильной приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае | 24 |
| 4. | ПОРЯДОК РАБОТЫ С АУДИООБРАЩЕНИЯМИ, ПОСТУПИВШИМИ ПО ТЕЛЕФОНУ «ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» АДМИНИСТРАЦИИ ВЕРХНЕКУБАНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ НОВОКУБАНСКОГО РАЙОНА | 26 |
| 5. | ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ | 27 |
| 6. | ИНФОРМИРОВАНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ | 30 |
|  | Приложения | 33 |

**ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЛОЖЕНИЙ:**

Приложение [№  1: форма Акта об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением, в письмах с объявленной ценностью](#_к_Порядку_работы).

Приложение [№  2: форма Акта о недостаче документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением, в письмах с объявленной ценностью.](#_к_Порядку_работы_1)

Приложение [№  3: форма Акта о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью.](#_к_Порядку_работы_2)

Приложение [№  4: форма расписки о приеме письменного обращения](#_к_Порядку_работы_3).

Приложение [№ 5: форма уведомления о прекращении переписки.](#_к_Порядку_работы_4)

Приложение [№  6: форма карточки личного приема.](#_к_Порядку_работы_5)

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Порядок работы с обращениями граждан в администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района (далее - Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий должностных лиц при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района (далее - администрация) с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края и исполнительно-распорядительными органами местного самоуправления муниципальных образований Новокубанского района, Краснодарского края при организации рассмотрения обращений граждан.

Настоящий Порядок рассмотрения обращений в администрацию Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением указанным органом, 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 государственными и 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 (далее - обращения).

Полномочия по организации исполнения в администрации настоящего Порядка, контроля за соблюдением положений должностными лицами администрации настоящего Порядка возлагается на общий отдел администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района (далее - общий отдел). Контроль за организацией работы общего отдела осуществляет заместитель главы Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района (далее – заместитель главы).

Работа с обращениями поступающими на имя главы администрации осуществляется должностными лицами администрации ответственными за определенную линию работ;

**2. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ПИСЬМЕННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ**

**Общие требования к оформлению обращений**

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

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

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

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

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись заявителя;

дату написания.

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

2.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи, а также путем заполнения гражданином соответствующих форм для отправки обращений в электронной форме на официальном сайте администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района (amvsp@mail.ru).

2.1.3. Обращение, поступившее в администрацию Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=103155;fld=134) от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящим Порядком, с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

В обращении заявитель, в обязательном порядке, указывает:

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

адрес электронной почты - если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

почтовый адрес - если ответ должен быть направлен в письменной форме;

излагает суть предложения, заявления или жалобы.

Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Обращения граждан с сопроводительными документами федеральных органов власти могут быть доставлены по почте, телеграфу, через Управление специальной связи, а также в электронном виде с использованием системы межведомственного электронного документооборота (далее – МЭДО).

**Прием и первичная обработка письменных обращений граждан**

2.2.1. Обращения на имя главы Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района поступающие в администрацию по почте, в том числе электронной, фельдъегерской связью передаются специалисту общего отдела администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района, для регистрации в день поступления.

2.2.2. В общем отделе администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Специалист, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления и другое) сообщает о нем непосредственно заместителю главы, заместитель главы - дежурному ОМВД России по Новокубанскому району.

Проверенная сотрудниками правоохранительных органов корреспонденция передается в общий отдел.

2.2.3. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение, либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт ([приложения №  1, 2](#_Приложение_№__1)). Также составляется акт ([приложение № 3](#_Приложение_№__2)) на письмо, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

2.2.4. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается бланк с текстом «письменного обращения к адресату нет», в случае отсутствия текста обращения заявителю, специалистами общего отдела, направляется уведомление (при наличии адреса) о невозможности рассмотрения обращения по существу.

Срок хранения документов по обращениям (в том числе конвертов) составляет 5 лет. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Государственной архивной службой России.

2.2.5. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей) и письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан передаются в общий отдел для последующей регистрации в установленном порядке.

Запросы должностных лиц связанные с рассмотрением обращений (переписка), письма, поступаемые в результате ответов на запросы по рассмотрению обращений, регистрируются специалистами общего отдела и приобщаются к делу соответствующего обращения.

2.2.6. Обращения с пометкой «лично» вскрываются главой администрации.

2.2.7. Письменные обращения на имя главы Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района, доставленные в администрацию Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом общего отдела. На копии обращения проставляется штамп - уведомление о поступлении обращения в администрацию Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района с указаниями даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона, инициалов и подписи лица принявшего обращения, или, при отсутствии копии, выдается расписка установленной формы, с указанием даты приема обращения, количества листов и телефона для справок, инициалов лица принявшего обращение ([приложение №  4](#_Приложение_№_)).

2.2.8. Для приема обращений в форме электронных сообщений (интернет - обращений), направляемых через официальный интернет-сайт администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района и Портал исполнительных органов государственной власти Краснодарского края применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Данные интернет - обращения автоматически экспортируются в единой системе электронного документооборота администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района (далее ЕСЭД). В случае направления обращения в адрес администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района на официальный сайт администрации, в день обработки входящей корреспонденции заявитель информируется через специальные формы о получении обращения администрацией.

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

2.2.9. Обращения, поступившие из федеральных, региональных органов власти по электронной системе межведомственного взаимодействия автоматически экспортируются в ЕСЭД.

**2.3. Регистрация обращений**

2.3.1. Обращения поступающие на имя главы Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района, регистрируются в общем отделе.

2.3.2. Все поступающие в администрацию Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района, в том числе устные, письменные обращения, обращения поступившие по аудио-видео связи регистрируются в единой системе электронного документооборота обеспечивающей взаимодействие с единой сетью по работе с обращениями граждан государственных органов и органов местного самоуправления (далее – единая сеть ЕС ОГ) на базе единых форматов обмена данными (далее - ЕСЭД) не позднее следующего рабочего дня, со дня их поступления.

Обращения поступающие по различным каналам на имя руководителей структурных подразделений администрации регистрируются в соответствующих журналах либо при возможности в ЕСЭД, в соответствии с требованиями установленными настоящим Порядком.

2.3.3. 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 российского законодательства о персональных данных.

2.3.4. На первой странице письма и/или учетной карточки (а не на сопроводительных документов к нему), на свободном от текста месте размещается регистрационный штрих-код, содержащий соответствующие реквизиты документа.

2.3.5. В электронную учетную 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 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»;

социальное положение и льготная категория (в случае наличия, с согласия заявителя);

пол, возрастная категория;

форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет, телефонная связь);

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

количество листов и приложений (если имеются);

указывается отправитель, направивший обращение, а также дата;

исходящий номер сопроводительного письма;

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

признак обращения (первичное, повторное, многократное);

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

шифр, код тематики обращения согласно действующему общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан;

количество листов с приложениями (если имеются);

фамилия и проект резолюции должностного лица, которому обращение направляется на рассмотрение;

наименование структурного подразделения или должностных лиц администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района, органов исполнительной власти Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района, территориального органа федерального органа государственной власти, исполнительного органа местного самоуправления Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

инициалы должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения;

в соответствующем поле проставляется отметка «свод», если поручение дано одновременно нескольким исполнителям;

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

2.3.6. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносятся две-три разборчиво указанных фамилии 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. Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили (коллектив ОАО «Визит», коллектив СОШ № 1).

В учетной карточке проставляется отметка «коллективное», материалы по рассмотрению коллективных обращений выделяются в отдельное дело.

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

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

2.3.9. Оригиналы обращения с регистрационным штампом администрации 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. Если приложения имеют отношения к рассматриваемому вопросу и его решение и рассмотрение невозможно без предоставленных приложений, при возврате их заявителю в порядке, предусмотренном настоящим подпунктом, специалист общего отдела, с согласия заявителя, оставляет в деле их копии.

**Сроки рассмотрения обращений**

2.4.1. Все виды обращений, поступившие в администрацию Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в администрации до даты направления ответа заявителю. Должностное лицо, на имя которого получено обращение, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

2.4.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней.

2.4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления, руководитель, давший поручение по рассмотрению обращения либо уполномоченное на то лицо, 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, представляется служебная записка, подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

В случае принятия руководителем либо уполномоченным на то лицом решения о продлении срока рассмотрения заявителю, непосредственным исполнителем, на основании резолюции в вышеуказанной служебной записке, направляется соответствующее уведомление.

2.4.4. 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 подготовки информации действующим законодательством не предусмотрено.

2.4.5. Обращение от одного и того же заявителя, направленное в дополнение к ранее направленному в администрацию, являющееся копией или дубликатом первого обращения, срок рассмотрения которого не истек, рассматривается в срок, не превышающий ранее установленный для первого обращения.

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

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

2.4.8. Общий отдел, в пределах своей компетенции, осуществляет контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, по которым администрацией запрашиваются результаты рассмотрения. При этом должностные лица администрации Верхнекубанского сельского поселения 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.

**Направление обращений на рассмотрение**

2.5.1. Специалисты общего отдела, рассматривающие почту по согласованию с заместителем главы администрации, в день регистрации обращения вносят предложения:

о представлении обращения с проектом резолюции главе Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района, для принятия решения о ходе рассмотрения, в соответствии с компетенцией должностных лиц, на основании анализа получаемых обращений. При рассмотрении обращения, глава Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района или, в случае получения обращения в адрес должностных лиц, соответствующие должностные лица, определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления информации о результатах его рассмотрения;

о направлении обращения на исполнение по компетенции в структурные подразделения администрации, территориальные органы федерального органа исполнительной власти, органы местного самоуправления Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района, организации, с сопроводительным письмом в соответствии с подпунктом 2.5.3 настоящего Порядка.

2.5.2. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания по компетенции поднимаемых вопросов, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

2.5.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района, в течение 7 дней со дня регистрации (получения) направляются, специалистами общего отдела, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений, уведомления подготавливаются:

специалистами общего отдела (если обращение направлено ошибочно, иному должностному лицу, иному адресу). Уведомления о переадресации обращений подписываются заместителем главы;

исполнителями, по согласованию с руководством о компетенции вопросов, на рассмотрение в соответствующий орган, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов. Уведомления о переадресации обращения подписываются должностным лицом, на имя которого поступило обращение.

2.5.4. Письменное обращение, поступившее в администрацию и содержащее информацию о фактах возможных нарушений [законодательства](garantF1://84755.3) Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации), с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Уведомления о переадресации обращения готовятся специалистами общественной приемной и подписываются заместителем главы администрации.

2.5.5. 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.

2.5.6. 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 (если установлен более ранний срок – в день получения на исполнение), направляется, ответственным исполнителем администрации по рассмотрению обращения, определенном резолюцией должностного лица, в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, с сопроводительным письмом, подписанным должностным лицом на имя которого получено обращение, через общественную приемную. Организациям, взаимодействующим с ЕСЭД администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района, допускается направление исполнителем с соответствующей резолюцией в электронной регистрационной карточке по ЕСЭД.

2.5.7. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то свод обращения направляется первому исполнителю, если иное не определено резолюцией должностного лица.

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

2.5.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 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 разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.5.10. Жалобы, адресованные должностным лицам администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района, на судебные органы, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, в течение 7 дней со дня регистрации возвращаются гражданину, направившему обращение, с сопроводительным письмом, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.5.11. Жалобы, адресованные главе Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района и его заместителю, с указанием фактов нарушения требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими муниципальные должности; должности муниципальных служащих замещающие отдельные должности на основании трудового договора в организациях, созданных для выполнения задач, поставленных перед органами местного самоуправления; в том числе поступившим по телефону «горячей линии» для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам коррупции в администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района, направляются главе Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района, для последующего решения о направлении обращения в комиссию по соблюдению требований к служебному поведению муниципальных служащих и урегулированию конфликта интересов и, в целях осуществления работ по профилактике правонарушений в администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района, направляются для принятия решений в контролирующие и правоохранительные органы.

2.5.12. Жалобы на решения и действия (бездействия) руководителя органа предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, в день регистрации в администрации, направляются и рассматриваются, в соответствии со [статьей 11.2](garantF1://12077515.1102) Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в порядке установленном соответствующими регламентами предоставления муниципальных (государственных ) услуг уполномоченными администрацией Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района.

2.5.13. Обращения с подписанными поручениями (резолюция) по их рассмотрению передаются в общий отдел и направляются в электронном виде участникам системы обмена электронными данными по работе с обращениями граждан с использованием защищенных каналов передачи информации. Обращения, направляемые на рассмотрение, специалистами общего отдела принимаются исполнителями в работу в день передачи.

Оригиналы обращений исполнителям не выдаются из общего отдела, формируются в дело специалистами общего отдела, исполнители получают обращения и соответствующие резолюции в электронном виде в ЕСЭД, за исключением случаев предусмотренных законодательством.

2.5.14. В случае если обращение направлено не по компетенции в структурное подразделение администрации, должностному лицу, исполнитель, в пятидневный срок (если установлен срок исполнения менее 30 дней – в день получения обращения на исполнение), представляет в общий отдел мотивированную служебную записку на имя руководителя давшего поручение, с его резолюцией. В записке указывается орган или должностное лицо администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов и соответствующая резолюция руководителя. На основании резолюции руководителя выдавшего поручение по рассмотрению обращения не по компетенции, о перенаправлении поручения по рассмотрению обращения иным должностным лицам, специалистами общего отдела проводится переадресация исполнения.

Не допускается перенаправление обращения в администрации от одного исполнителя к другому, минуя общий отдел.

2.5.15. Письменное обращение, как направленное не по компетенции, передается на исполнение, с поступившей зарегистрированной служебной запиской, специалистами общего отдела в ЕСЭД, согласно резолюции должностного лица на чье имя было получено обращение для организации работы с ним в соответствии с настоящим Порядком. Заявитель уведомляется о переадресации и новой дате направления обращения специалистами общего отдела.

2.5.16. Уведомления авторам обращений, подписанные заместителем главы, передаются на регистрацию в общественную приемную, далее специалистами общего отдела направляются авторам обращений. Реестры отправленных уведомлений хранятся в общем отделе - секторе по работе с обращениями граждан общего отдела администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района.

2.5.17. Уведомления авторам обращений, поступившим по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, специалистами общего отдела, с использованием технических возможностей ЕСЭД и /или СЭД «обращения граждан».

**Рассмотрение обращений**

2.6.1. Порядок и сроки рассмотрения обращений едины для всех видов обращений (заявлений, жалоб, предложений), независимо от способа их поступления.

2.6.2. В администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района, непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются руководителем. 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.

Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод». Соисполнители, не позднее 7 дней до истечения срока исполнения обращения, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

Ответственным исполнителем обобщаются материалы, готовится ответ заявителю, при необходимости и информация о результатах рассмотрения обращения должностному лицу органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, иным органам и должностным лицам давшим поручение по рассмотрению обращения, направившим запрос (при этом ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители). При отсутствии пометки «свод» указанную информацию и ответ заявителю направляет каждый исполнитель в части компетенции.

2.6.3. При рассмотрении обращения, в установленном законодательством порядке, исполнителями:

запрашиваются дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращения:

организуются встречи с заявителем (-ями) для уточнения сути обращения (актируется);

создается комиссия для проверки фактов, изложенных в обращении фиксируются (актируются) выводы комиссии (с выездом на место и участием заявителя, коллегиально с участием представителей организаций, иных органов, с использованием средств фото- и видеофиксации).

2.6.4. 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.6.5. 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 (в ЕСЭД специалистами общественной приемной, при регистрации обращения, электронный файл приобщается к предыдущим обращениям). Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными, сроком рассмотрения такого письма считается срок первого обращения.

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.

2.6.6. Письма содержащие просьбы о личном приеме главой Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района, либо его заместителем 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 специалистами общего отдела, о переадресации обращения на рассмотрение по компетенции, в соответствии с содержанием вопроса изложенного в обращении, и разъяснениями о порядке организации личного приема граждан должностными лицами администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района.

Если в обращении не указана проблема, специалистами общего отдела, направляется заявителю информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой или заместителем, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

2.6.8. 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.

2.6.9. В случае если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава муниципального образования Новокубанский район, должностное лицо администрации, на имя которого поступило обращение, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же исполнительный орган или одному и тому же должностному лицу. Исполнителем подготавливается уведомление должностному лицу на имя которого получено обращение о прекращении переписки с заявителем [(приложение № 5)](#_Приложение_№__3). О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Сообщение о прекращении переписки, вместе с копией уведомления, направляется автору обращения за подписью должностного лица администрации на имя которого получено обращение.

2.6.10. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих [государственную](garantF1://10002673.5) 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.

2.6.11. 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 Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района.

2.6.12. Результатом рассмотрения обращений является:

направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на [основании статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ](file:///\\Servgarant\Public\ОБЩИЙ%20ОТДЕЛ%20для%20всех\папка%20ОБЩЕСТВЕННОЙ%20ПРИЕМНОЙ\ПОРЯДОК%20%20с%20обращениями%202017%20НПА\Федеральный%20закон%20от%202%20мая%202006%20г.%20N%2059-ФЗ%20'О%20порядке%20рассмо.rtf#sub_11) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

при рассмотрении устного обращения, по решению должностного лица на имя которого обратился заявитель, результатом рассмотрения обращения возможно считать устное разъяснение, с согласия заявителя.

**Ответы на обращения**

2.7.1. Ответ на обращение должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.

2.7.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, при необходимости с  изложением положений норм права в статьях нормативного правового акта, 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.

2.7.3. Запрещается направлять ответы на обращения с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

2.7.4. При коллективном обращении ответ дается на имя граждан, адреса которых указаны в обращении, при этом коллективное обращение учитывается по фамилии и адресу заявителя, который указан первым. При наличии в коллективном обращении только одного адреса или указании в коллективном обращении, адреса по которому необходимо направить ответ, ответ направляется по указанному адресу с пометкой «для информирования заинтересованных лиц», в тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

2.7.5. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем делается ссылка на все обращения. К примеру: «Ваши обращения, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, администрации Краснодарского края по их поручениям рассмотрены».

2.7.6. Ответ на обращение, поступившие в администрацию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

2.7.7. 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.

2.7.8. 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.

2.7.9. Ответ должностному лицу, 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.

2.7.10. По письменному запросу заявителю возвращаются оригиналы документов приложенные к обращению, путем личного вручения (под роспись) или посредством почтовой связи, с уведомлением о получении почтовых отправлений. Приложения к обращению могут быть возвращены заявителю как во время рассмотрения, так и во время периода архивного хранения.

2.7.11. Ответы заявителям подписываются должностными лицами на имя которых поступило обращение.

2.7.12. Информация по контрольному обращению, поступившему с сопроводительными документами федеральных, региональных органов власти с запросом документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, подписываются должностным лицом, на имя которого поступил запрос, либо уполномоченными на то лицами.

2.7.13. Ответы на обращения, относящиеся к компетенции общего отдела, подписываются заместителем главы администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района.

2.7.14. Проекты ответов на обращения, находящиеся на контроле в федеральных, региональных органах власти, за 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения направляются на проверку полноты и качества ответов в общий отдел и /или/ заместителю главы. При отсутствии замечаний, предоставлении полного пакета документов, материалов по рассмотрению обращения, в соответствии с поручением по рассмотрению обращения, на втором экземпляре проекта ответа ставится виза указанных должностных лиц.

2.7.15. В случае всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения, должностное лицо, давшее поручение по рассмотрению обращения, визируя документы, списывает материалы «в дело». В противном случае – должностное лицо, давшее поручение по рассмотрению обращения принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения.

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

2.7.16. Информация по контрольному обращению, поступившему с сопроводительными документами федеральных, региональных органов власти, направляется в соответствующие органы фельдъегерской или специальной связью, а также в электронном виде: по электронной почте или с использованием системы межведомственного электронного документооборота и/или системы защищенного обмена информацией.

2.7.17. Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, а также в неисполнении поручений по их рассмотрению, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

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

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

проверка ответа на обращения и предоставления информации по запросам;

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

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

оценка 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.

2.7.18.1. По результатам проверки ответа на обращения 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.

2.7.18.2. Решение о возврате на дополнительное рассмотрение и его сроках принимается главой администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района, по предложениям специалистов общего отдела, как во время проверки проектов ответов, так и направленных заявителям ответов на обращения.

**3. ПОРЯДОК РАБОТЫ С УСТНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ**

**3.1.Организация личного приема граждан в общем отделе администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района**

3.1.1. Организацию личного приема граждан в администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района осуществляет общий отдел администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района.

3.1.2. Ежедневный прием посетителей в общественной приемной администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района осуществляется с 9 ч. 00 мин. до 12 ч. 00 мин. и с 14 ч. 00 мин. до 16 ч. 00 мин., кроме выходных и праздничных дней. Прием граждан ведут сотрудники общего отдела.

3.1.3. Помещения, выделенные для приема граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. [СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=106022;fld=134;dst=100014)» и требованиям Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181 –ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

3.1.4. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

3.1.5. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами. Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений, бланками заявлений.

3.1.6. 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.

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

3.1.8. Организацию личного приема граждан в общем отделе администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района осуществляют специалисты общего отдела администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района.

3.1.9. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных [законодательством](garantF1://10036260.2000) Российской Федерации, нормативными актами органов местного самоуправления, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

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

3.1.11. В карточке личного приема ([приложение №  6](#_Приложение_№__4)) и в системе ЕСЭД регистрируются:

фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя;

адрес;

телефон (при наличии, по желанию заявителя);

место работы, социально положение (по желанию заявителя);

иные сведения (по желанию заявителя);

краткая аннотация вопроса.

3.1.12. Ведущий прием дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к его компетенции. Если поднимаемые вопросы относятся к компетенции иных структурных подразделений администрации или органов власти, специалист общего отдела в день обращения организует прием заявителя с соответствующими должностными лицами администрации или органами власти лично либо по телефону.

При наличии вопросов, относящихся к компетенции органов местного самоуправления Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района, ведущий прием осуществляет запись в соответствующий орган местного самоуправления посредством интернет – ресурса ССТУ.РФ и/или по телефону.

3.1.13. Если гражданин обратился в общий отдел 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 работников ГКУ КК «Государственное юридическое бюро Краснодарского края».

3.1.14. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение (на обращении ставится штамп «принято на личном приеме»), которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с разделом 2 настоящего Порядка.

3.1.15. Для оперативного решения вопросов в ходе приема в общем отделе, специалистами общего отдела, заполняется карточка личного приема ([приложение № 6](#_к_Порядку_работы_5)), оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, подписывается заместителем главы либо главой администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района и направляется по факсимильной связи исполнителю или в ЕСЭД.

3.1.16. Специалисты администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района осуществляют личный прием граждан в соответствии с утвержденными графиками. Организация и проведение приемов граждан осуществляются ответственными работниками администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района в соответствии с настоящим Порядком.

3.1.17. Регистрация, учет, устных обращений, обращений поступивших по аудиосвязи в администрацию, общий отдел их рассмотрение, и исполнение аналогичен порядку работы с письменными обращениями, и осуществляется в соответствии с подразделами 2.3-2.7 раздела 2 настоящего Порядка.

**3.2.Организация личных приемов граждан главой Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района и его заместителем**

3.2.1. График приема граждан главой, заместителем главы ежегодно утверждается главой Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района и размещается в общем отделе, в администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района, на официальном сайте администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района.

Личный прием граждан осуществляется главой Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района, его заместителем с приглашением специалистов администрации и органов исполнительной власти, организаций и предприятий поселения по вопросам, отнесенным к их ведению. Сотрудники общего отдела организуют прием для главы Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района и его заместителя (в том числе выездные, в рамках видео-, аудиосвязи, видео-конференц-связи, иных видов связи).

3.2.2. Список граждан на прием к главе Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района и его заместителю передается на согласование указанным должностным лицам. Должностные лица с учетом поднимаемых вопросов определяют участников приема, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, и специалисты общего отдела приглашают их на прием.

3.2.3. К личным приемам (в том числе выездным, в режиме видео-конференц-связи) главы и его заместителя специалисты общего отдела:

готовят подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей;

приглашают для участия в приемах специалистов администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района, органов исполнительной власти Новокубанского района, организаций и предприятий поселения по вопросам, отнесенным к их ведению;

непосредственно принимают участие в приемах;

оформляют карточки личного приема на каждого заявителя.

3.2.4. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение, предоставляет разъяснения 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.

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

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

3.2.7. Карточка личного приема (при наличии с приложениями к ней) специалистами общего отдела, на следующий день после приема, регистрируется и направляется на исполнение в ЕСЭД, в соответствии с подразделами 2.3 - 2.7 настоящего Порядка.

При необходимости оперативного разрешения вопросов заявителя, возможно направление карточки личного приема, специалистами общего отдела или исполнителями указанными в резолюции, территориальным органам федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, исполнительно-распорядительным органам местного самоуправления муниципальных образований Новокубанского района, иным организациям по факсимильной и электронной связи.

3.2.8. Глава, заместитель главы, должностные лица администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района по утвержденному графику и инициативно, проводят выездные приемы граждан в Верхнекубанском сельском поселении Новокубанского района, либо в режиме аудио-, видеосвязи и иных видов связи, в том числе с использованием системы личного приема граждан, установленной к проведению общероссийского для приема граждан.

Организация выездных приемов главы, подготовка материалов и контроль выполнения поручений возлагается на сотрудников общего отдела.

Организация выездных приемов, подготовка материалов и контроль выполнения поручений заместителя главы и должностных лиц администрации возлагаются на ответственных сотрудников по работе с обращениями администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района.

3.2.9. Прием обращений, поступившие при проведении главой и его заместителем выездных приемов, «прямых линий», «прямых эфиров», в режиме аудио-, видеосвязи и иных видов связи, осуществляется в соответствии с разделом 3 настоящего Порядка, регистрация, учет и исполнение осуществляется в соответствии с подразделами 2.3 - 2.7 раздела 2 настоящего Порядка.

**3.3.Организация участия в проведении приемов граждан должностными лицами по поручению федеральных и региональных органов исполнительной власти (в том числе в режиме видео-конференц-связи)**

3.3.1. Ответственность за организацию участия должностных лиц администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района в видеоприемах граждан, мобильной приемной Президента Российской Федерации под руководством должностных лиц федеральных и региональных органов исполнительной власти, возлагается на общий отдел. Регистрация, учет и исполнение поручений по рассмотрению указанных обращений осуществляется в соответствии с разделом 2 настоящего Порядка.

3.3.2. Информация о принимаемых мерах по решению вопроса заявителя подготавливается непосредственно ответственными исполнителями по компетенции, которым поручено рассмотрение вопроса и предается для свода в общий отдел:

информационная справка по существу вопроса;

информационная справка о перспективах решения вопроса поднимаемого заявителем;

информационная справка о заявителе.

3.3.3. Сотрудники общего отдела, в пределах своей компетенции:

участвуют в подготовке проведения личного приема заявителей органами федеральной и региональной исполнительной власти;

контролируют своевременность предоставления информации исполнителями к приему;

непосредственно осуществляют сбор от исполнителей и направляют информацию об участнике видеоприема, дополнительно сводную информацию по вопросу, за подписью должностного лица, на имя которого получено поручение, по участию в приеме от федеральных и региональных органов исполнительной власти;

оказывают содействие в доставке заявителей (по желанию заявителя) органами местного самоуправления на территории которых проживает заявитель, к месту проведения приема.

3.3.4. Глава Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района, или уполномоченные им лица участвуют в приеме заявителей по поручению должностных лиц федеральных и региональных органов исполнительной власти.

В личном приеме по поручению органов федеральной, региональной исполнительной власти, поручению главы или заместителя главы принимают участие должностные лица органов местного самоуправления, организаций, предприятий к компетенции которых относится решение поднимаемых заявителями вопросов.

3.3.5. Срок исполнения поручения, данного должностным лицом федеральных и региональных органов власти определяется в соответствии с полученным поручением по рассмотрению обращения, продление сроков исполнения поручений, данных в ходе видеоприемов, не допускается.

3.3.6. Контроль исполнения поручений данных в ходе проведения видеоприема, подготовка промежуточной информации в адрес управления по работе с обращениями граждан администрации Краснодарского края, должностных лиц федеральных, региональных органов власти возлагается на должностное лицо, на имя которого получено поручение по исполнению обращения.

Ответственность за своевременность, достоверность и полноту предоставляемой информации несут исполнители, которым поручено рассмотрение вопросов.

3.3.7. Сотрудниками общего отдела осуществляется последующий контроль сроков исполнения поручений, данных в ходе проведения личного приема граждан органами федеральной, региональной исполнительной власти, в том числе:

осуществляется сбор и направление промежуточной информации от ответственных исполнителей в адрес должностных лиц давших поручение по обращению за подписью главы Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района;

контролируется своевременность и полнота предоставляемой информации, по мере истечения сроков выполнения поручений;

направляется информационная справка, сведения по работе с обращениями, с сопроводительным письмом в управление по работе с обращениями граждан администрации Краснодарского края, и/или в единой сети ЕС ОГ в установленные сроки.

3.3.8. Заместитель главы, по представлению специалистов общего отдела, в случае неполного исполнения принятого по обращению решения принимается решение об оставлении обращения на дополнительном контроле до полного фактического исполнения принятого решения, выдается задание с указанием периодичности предоставления информации о ходе исполнения.

**4.ПОРЯДОК РАБОТЫ С АУДИОСООБЩЕНИЯМИ, ПОСТУПИВШИМИ ПО ТЕЛЕФОНУ»ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ» АДМИНИСТРАЦИИ ВЕРХНЕКУБАНСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ НОВОКУБАНСКОГО РАЙОНА**

4.1. Работа с аудиосообщениями, поступающими на телефон администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района, телефон «Горячей линии» приема обращений граждан и организаций осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

Регистрация, учет и исполнение поручений по аудиосообщениям поставленным на контроль осуществляется в соответствии с подразделами 2.3 - 2.7 раздела 2 настоящего Порядка.

4.2. Аудиосообщения, поступающие на многоканальный круглосуточный телефон администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района, фиксируются записывающим устройством при помощи специального оборудования.

4.3. Аудиосообщения, поступающие на многоканальный круглосуточный телефон администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района, телефон «Горячей линии» приема обращений принимаются специалистами общего отдела, обрабатываются путем заполнения учетной карточки и размещается в ЕСЭД в день поступления. При поступлении обращения в выходные и праздничные дни, а также в нерабочее время запись аудиосообщений осуществляется записывающим устройством автоответчика, обрабатывается и регистрируется в первый рабочий день.

Аудиосообщения поступающие на телефон «горячей линии» администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района, обрабатываются и регистрируются в администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района в журналах регистрации и/или электронных программах (при наличии) в соответствии с настоящим Порядком, или правилами (порядками) работы соответствующих телефонов «горячих линий» утвержденных правовыми актами органов местного самоуправления Новокубанского района.

4.4. Информация о персональных данных авторов обращений, поступивших на многоканальный круглосуточный телефон администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о защите персональных данных.

4.5. При обращении на многоканальный круглосуточный телефон администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района, в том числе при оставлении сообщения на автоответчике, заявитель должен сообщить: фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес и суть проблемы. В случае отсутствия указанных реквизитов обращение не направляется на рассмотрение.

4.6. Специалисты общего отдела осуществляющие прием звонков:

дают устные разъяснения авторам обращений о порядке рассмотрения обращений в администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района;

уточняют суть сообщения и персональные данные обратившихся, включая номер телефона заявителя;

предоставляют адреса органов исполнительной власти Новокубанского района и служебные телефоны должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов;

предлагают направить обращение в письменной форме или в форме электронного документа по вопросу личного приема граждан главой Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района, его заместителем;

другие разъяснения по обращениям в соответствии с компетенцией.

4.7. Работники общего отдела заполняют карточку приема аудиосообщений по форме указанной в приложении №6, регистрируют обращение в соответствующем электронном журнале в ЕСЭД.

4.8. Работники общего отдела, принимающие аудиосообщения, по согласованию с заместителем главы, готовят проекты поручений о направлении аудиосообщений на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов специалистам администрации, организациям и предприятиям района по вопросам, отнесенным к их ведению.

4.9. В случае если решение поставленных в аудиосообщении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии поручений направляются соответствующим органам, должностным лицам электронной почтой на официальные электронные адреса с использованием системы СЭД «Обращения граждан», ЕСЭД или путем передачи по факсу, почтовым направлением специалистами общего отдела или исполнителями определенными резолюцией.

4.10. Контроль за порядком исполнения поручений по рассмотрению, соблюдением сроков рассмотрения аудиосообщений поступивших в администрацию единый для всех видов обращений и осуществляется в соответствии с разделом 5 настоящего Порядка.

Контроль за порядком исполнения поручений по рассмотрению, соблюдением сроков рассмотрения аудиосообщений, поступивших по телефонам «горячих линий» в администрацию Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района, осуществляется ответственными специалистами по приему аудиосообщений соответствующих «горячих линий» в соответствии с настоящим Порядком или правилами (порядками) работы соответствующих телефонов «горячих линий» утвержденных правовыми актами органов местного самоуправления Новокубанского района.

**5. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ**

5.1. В администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района контроль за соблюдением сроков и порядка рассмотрения всех видов обращений, поступающих на имя главы Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района, и его заместителя, осуществляется общим отделом.

Контроль за соблюдением сроков и порядка рассмотрения всех видов обращений, поступающих в администрацию Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района, осуществляется сотрудниками общего отдела.

5.2. Решение о постановке обращения на контроль в администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района принимается главой Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района, его заместителем по предложениям специалистов общего отдела.

В администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района постановка обращений на контроль определяется руководителями.

5.3. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений в администрации осуществляется с помощью «СЭД «Обращения граждан» и/или ЕСЭД, в структурных подразделениях в соответствующей программе.

5.4. Контроль за исполнением поручений по обращениям включает:

постановку поручений по исполнению обращений на контроль в соответствующей электронной системе учета обращений;

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

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

проведение оценки ответов на обращения в соответствии с подразделом 2.7.18 настоящего Порядка.

направление обращения на дополнительный контроль до полного исполнения;

снятие обращений с контроля.

5.5. 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 исполнительной власти Новокубанского района, исполнительных - распорядительных органов местного самоуправления в Новокубанском районе, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информаций, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений, фактического выполнения поручений должностных лиц.

5.6. Обращения, поступающие из Администрации Президента Российской Федерации, администрации Краснодарского края, Законодательного Собрания Краснодарского края, иных исполнительных и законодательных федеральных и региональных органов, с просьбой о предоставлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

5.7. Обращения, по которым администрацией Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения, при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме, 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 в общественной приемной остаются поручение, копия обращения, копия ответа на поручение и информация о результатах рассмотрения, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы (в том числе переписка по рассмотрению обращения), о чем в ЕСЭД размещается отметка.

5.8. Проекты ответов на обращения, поставленные на контроль в федеральных органах государственной власти, членами Совета Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Краснодарского края, Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, Администрации Краснодарского края оформляются исполнителями за подписью должностного лица давшего поручение по рассмотрению, либо лицом, временно исполняющим обязанности, и передаются в общий отдел с приложениями к ним, с отметкой исполнителей в реестре передачи документов.

5.9. Информация по запросам органов государственной власти о рассмотрении предыдущих обращений направляется за подписью заместителя главы.

5.10. Если в направляемом ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени, (не превышающего 30 дней) то рассмотрения обращения остается на контроле.

5.11. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений поставленных на контроль в администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района осуществляется общим отделом – работниками ответственными за организацию работы с обращениями граждан.

5.12. Ответственность должностных лиц администрации по соблюдению положений Порядка закрепляется в их должностных регламентах или инструкциях. Должностные лица несут ответственность установленную законодательством за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

5.13. При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту специалисту, по определению должностного лица выдавшего поручение по обращению.

5.14. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений с выходом (выездом) на место определяется планом работы общественной приемной, соответствующего структурного подразделения администрации которым поручено рассмотрение обращения.

5.15. 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 настоящего Порядка.

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

5.17. Решение о проведении внеплановой проверки принимается главой Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района либо его заместителем, на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

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

5.19. Граждане имеют право ознакомиться с документами и материалами, относящимися к рассмотрению обращения, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах. Для ознакомления граждане, письменно, обращаются к должностным лицам органов исполнительной власти, рассматривавшим обращения.

5.20. По результатам рассмотрения документов и материалов граждане направляют в администрацию Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также заявления и жалобы с сообщениями о нарушениях должностными лицами положений Порядка, которые подлежат рассмотрению в установленном законодательством порядке.

**6.ИНФОРМИРОВАНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

6.1. Информирование заявителей по обращениям осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица общего отдела администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района, ответственные за организацию работы с обращениями, осуществляют информирование заявителей:

о местонахождении и графике работы администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района, общего отдела администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района;

о справочных телефонах и почтовых адресах;

об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района;

о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем;

о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

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

6.2. Местонахождение администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района:

Почтовый адрес: 352216, Краснодарский край, х. Кирова, ул. Заводская,21.

Режим работы: с 8 ч. 00 мин. до 12 ч. 00 мин., с 13 ч. 00 мин. до 17 ч. 00 мин.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Адрес электронной почты администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района: amovsp@mail.ru.

Официальный сайт Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района, расположенный в сети Интернет по адресу: http://www.verhnekub.ru

Портал исполнительных органов власти Краснодарского края [www.krasnodar.ru](http://www.krasnodar.ru).

6.3. Прием граждан осуществляется в общем отделе администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района по адресу: ул. Заводская, 21, х. Кирова:

Приём граждан в общем отделе осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8 ч. 00 мин. до 12 ч. 00 мин.

Телефон «Горячей линии» общего отдела: 8(86195)2-01-44.

Факс для приема письменных обращений: 8(86195)2-01-44.

Справочный телефон общего отдела администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района: 8(86195) 2-01-44.

Телефон главного специалиста: (86195)2-01-44.

6.4. Информирование заявителей в администрации осуществляется при:

непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в общественную приемную и структурные подразделения администрации;

размещении информационных материалов в сети «Интернет» на официальном сайте администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района, федеральных и региональных информационных системах.

На входе в общем отделе, в доступном для обозрения месте, размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы общего отдела. Вывеска с режимом работы специалистов осуществляющих функции передачи обращений в приемную главы администрации (губернатора) Краснодарского края размещается на административном здании и помещении, занимаемом общим отделом администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района.

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

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

6.5. На информационном стенде в общем отделе размещаются следующие материалы:

текст настоящего Порядка;

тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан;

текст нормативного правового акта определяющего порядок доступа граждан к информации о деятельности органов местного самоуправления;

бланк обращения;

почтовый адрес, адрес электронной почты, телефоны и график работы общего отдела;

информация о порядке рассмотрения отдельных обращений;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района;

графики приема граждан должностными лицами администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района;

Информационные стенды, содержащие информацию о работе с обращениями граждан, размещаются в холле общего отдела администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района.

Глава Верхнекубанского сельского поселения

Новокубанского района А.В.Брежнев

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение №  1  к Порядку работы с обращениями граждан  в администрации Верхнекубанского  сельского поселения  Новокубанского района |

**ФОРМА АКТА**

АКТ № \_\_\_\_\_\_

об отсутствии письменных вложений в заказных

письмах с уведомлением, в письмах с объявленной ценностью

от «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2\_\_\_\_г.

Комиссия в составе\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(число, месяц, год)

в администрацию Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского 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

Глава Верхнекубанского сельского поселения

Новокубанского района А.В. Брежнев

Приложение №  2

к Порядку работы с обращениями

граждан в администрации

Верхнекубанского сельского поселения

Новокубанского района

**ФОРМА АКТА**

АКТ № \_\_\_\_\_\_

о недостаче документов по описи корреспондента в заказных письмах с

уведомлением, 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 Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского 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

Глава Верхнекубанского сельского поселения

Новокубанского района А.В. Брежнев

Приложение №  3

### к Порядку работы с обращениями граждан в администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района

**ФОРМА АКТА**

АКТ № \_\_\_\_\_\_

о вложении оригиналов документов в заказных

письмах с уведомлением, 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 Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района поступила корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

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

(подпись, дата) инициалы, фамилия

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

(подпись, дата) инициалы, фамилия

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

(подпись, дата) инициалы, фамилия

Глава Верхнекубанского сельского поселения

Новокубанского района А.В. Брежнев

Приложение №  4

### к Порядку работы с обращениями граждан в администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района

**ФОРМА РАСПИСКИ**

о приеме письменного обращения

Администрация Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района

Получено письменное обращение от:

гр. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Количество принятых листов \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата приема обращения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телефон для справок: 8(86195) 20144

Должностное лицо, принявшее обращение (должность):

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО

Глава Верхнекубанского сельского поселения

Новокубанского района А.В. Брежнев

Приложение №  5

### к Порядку работы с обращениями граждан в администрации Верхнекубанского сельского поселения Новокубанского района

**ФОРМА УВЕДОМЛЕНИЯ**

УВЕДОМЛЕНИЕ

о прекращении переписки

Должностному лицу на имя которого получено обращение

(инициалы, фамилия)

На основании [ч. 5 ст. 11](garantF1://12046661.1105) Федерального закона от 2 мая 2006 года   
№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. заявителя)

по вопросу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

в связи с тем, что в письменном обращении заявителя (регистрационный номер обращения): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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)

Глава Верхнекубанского сельского поселения

Новокубанского района А.В.Брежнев

Приложение №  6

к Порядку работы с обращениями

граждан в администрации

Верхнекубанского сельского поселения

Новокубанского района

**ФОРМА КАРТОЧКИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ (должность) ФИО** | | | | | | | | | | | | |
| Администрация Верхнекубанского сельского поселения  Новокубанского района | | | | | | | | | Место  для регистрационного штрих-кода | | | |
| **РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА** | | | | | | | | |
| **ДАТА ПРИЕМА** «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2\_\_\_\_ г. | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | |
|
| (фамилия, имя, отчество посетителя) | | | | | | | | | | | | |
| Адрес, | |  | | | | | | | | | | |
| телефон (при наличии) | | | | |  | | | | | | | |
| Место работы/ социальное положение/ иные учетные сведения / (по желанию заявителя) | | | |  | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | |
| Содержание вопроса | | |  | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | |
| Исполнитель |  | | | | | | | | | | | |
| Резолюция |  | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | |
| Автор резолюции: | | | | | | |  |  | | |  | | |
| Должность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ФИО | | | | | | | | | | | | | | |
| **Срок исполнения** | |  | | | | Приложение на | | | |  | | листах | | | |

**Обратная сторона карточки личного приема:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ХОД ИСПОЛНЕНИЯ** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Дата передачи исполнителю | | | Кому направлено | | | | | | | | Примечание | | | | | | | | | | | |
|
|  | | |  | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | |
|  | | |  | | | | | | | |  | | | | | | | | | | | |
| Когда фактически рассмотрено | | | | | | | | |  |  | |  | |  | | | | |  | |
|  |  |  |  |  |  | |  |  | | | | | | |  |  |  | | | | |  | |
| Содержание | | |  |  |  | |  |  | | | | | | |  |  |  | | | | |  | |
| (результат рассмотрения): | | |  |  |  | |  |  | | | | | | |  | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  | |  |  | | | | | | |  |  |  | | | | |  | |
|  |  |  |  |  |  | |  |  | | | | | | |  |  |  | | | | |  | |
|  |  |  |  |  |  | |  |  | | | | | | |  |  |  | | | | |  | |
| **подпись заявителя (разъяснено) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| С контроля снял: | | | | | |  | | | | | | |  | | | | |  | |

(ФИО) подпись

Глава Верхнекубанского сельского поселения

Новокубанского района А.В. Брежнев