**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**ОТРАДНЕНСКИЙ РАЙОН**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**от 17.10.2018 № 699**

ст-ца Отрадная

**Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан**

**в администрации муниципального образования**

**Отрадненский район**

В целях реализации Федерального закона от 2 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 муниципального образования Отрадненский район (далее – Порядок) согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Первому заместителю, заместителям главы муниципального образования Отрадненский район, руководителям структурных подразделений администрации муниципального образования Отрадненский район обеспечить соблюдение Порядка.
3. Признать утратившими силу:

1) постановление главы муниципального образования Отрадненский район от 9 августа 2013 года № 1000 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Отрадненский район»;

1. п. 3 постановления администрации муниципального образования Отрадненский район от 13 ноября 2013 года № 1467 «О внесении изменений в отдельные постановления администрации муниципального образования Отрадненский район»;

3) постановление администрации муниципального образования от 17 марта 2014 года № 226 «О внесении изменений в постановление главы муниципального образования Отрадненский район от 9 августа 2013 года № 1000 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Отрадненский район»;

4) постановление администрации муниципального образования от 26 марта 2015 года № 228 «О внесении изменений в постановление главы муниципального образования Отрадненский район от 9 августа 2013 года № 1000 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Отрадненский район»;

5) постановление администрации муниципального образования от 4 декабря 2015 года № 683 «О внесении изменений в постановление главы муниципального образования Отрадненский район от 9 августа 2013 года № 1000 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Отрадненский район»;

6) постановление администрации муниципального образования от 1 февраля 2016 года № 28 «О внесении изменений в постановление главы муниципального образования Отрадненский район от 26 марта 2015 года № 228»;

7) постановление администрации муниципального образования от 5 мая 2016 года № 138 «О внесении изменений в постановление главы муниципального образования Отрадненский район от 9 августа 2013 года № 1000 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Отрадненский район»;

8) постановление администрации муниципального образования от 21 ноября 2017 года № 794 «О внесении изменений в постановление главы муниципального образования Отрадненский район от 9 августа 2013 года № 1000 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Отрадненский район»;

9) постановление администрации муниципального образования от 23 января 2018 года № 41 «О внесении изменений в постановление главы муниципального образования Отрадненский район от 9 августа 2013 года № 1000 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Отрадненский район».

1. Общему отделу администрации муниципального образования Отрадненский район (Полтораднева) обеспечить официальное опубликование (обнародование) настоящего постановления в установленном порядке и размещение на информационном интернет-портале муниципального образования Отрадненский район.
2. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на исполняющего обязанности заместителя главы муниципального образования Отрадненский район, управляющего делами Н.И.Жолобову.
3. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования (обнародования).

Исполняющий обязанности главы

муниципального образования

Отрадненский район О.В.Акименко

|  |  |
| --- | --- |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕУТВЕРЖДЕНпостановлением администрации муниципального образования Отрадненский районот \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

ПОРЯДОК

работы с обращениями граждан в администрации

муниципального образования Отрадненский район

1. Общие положения

## Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Отрадненский район (далее – Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе в форме электронного документа) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации муниципального образования Отрадненский район с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами местного самоуправления муниципального образования Отрадненский район при организации рассмотрения обращений граждан.

* 1. Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением в администрации муниципального образования Отрадненский район обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.
1. Порядок работы с письменными обращениями граждан
	1. 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 власти 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 специальных форм для отправки обращений, размещенных на информационном портале администрации муниципального образования Отрадненский район <http://www.otradnaya.ru/> в сети «Интернет».

2.1.3. Обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Отрадненский район или должностному лицу 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 в соответствии с настоящим Порядком.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии); адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ и уведомление о переадресации обращения; излагает суть предложения, заявления или жалобы. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.1.4. Обращения граждан с сопроводительными документами федеральных и краевых органов власти могут быть доставлены по почте, телеграфу, фельдъегерской или специальной связью, а также в электронном виде с использованием системы межведомственного электронного документооборота.

* 1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.2.1. Обращения на имя главы муниципального образования Отрадненский район, его первого заместителя и заместителей, поступающие в приемную главы муниципального образования Отрадненский район по почте, фельдъегерской связью, передаются в общий отдел администрации муниципального образования Отрадненский район (далее – общий отдел) в день поступления.

2.2.2. Обращения на имя главы администрации (губернатора) Краснодарского края, его первого заместителя и заместителей, поступающие в боксы «Почта губернатора», направляются работником приемной главы муниципального образования Отрадненский район в управление по работе с обращениями граждан в департаменте внутренней политики администрации Краснодарского края.

2.2.3. В общем отделе корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Работник общего отдела, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем начальнику общего отдела, начальник общего отдела - заместителю главы муниципального образования Отрадненский район, управляющему делами; заместитель главы муниципального образования Отрадненский район, управляющий делами - дежурному ОМВД России по Отрадненскому району.

Проверенная сотрудниками правоохранительных органов корреспонденция передается в общий отдел.

2.2.4. 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). Также составляется акт на письмо (приложение № 3), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

2.2.5. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет».

Документы по обращениям граждан (в том числе конверты) хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Государственной архивной службой России.

2.2.6. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются в общем отделе, а передаются в приемную главы муниципального образования Отрадненский район.

2.2.7. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке работником, обрабатывающим корреспонденцию.

2.2.8. Письменные обращения на имя главы муниципального образования Отрадненский район, его первого заместителя и заместителей, доставленные в администрацию муниципального образования Отрадненский район автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются работником общего отдела. На копии обращения проставляется штамп о поступлении обращения в администрацию муниципального образования Отрадненский район с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона.

2.2.9. Для приема обращений в форме электронных сообщений (интернет-обращений), направляемых через информационный портал администрации муниципального образования Отрадненский район применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

* 1. Регистрация обращений

 2.3.1. Письменные обращения граждан и обращения в форме электронного документа, поступающие в администрацию муниципального образования Отрадненский район, регистрируются работником общего отдела в автоматизированной системе электронного документооборота (далее – СЭД) «Обращения граждан» в течение 3 дней с даты их поступления, за исключением случаев жалоб на решение руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подлежащих регистрации в администрации муниципального образования Отрадненский район не позднее следующего рабочего дня со дня поступления.

 2.3.2. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

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

2.3.4. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп и реквизиты обращения: дата поступления и регистрационного номер.

2.3.5. В электронную учетную карточку СЭД «Обращения граждан» вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже);

почтовый адрес автора обращения (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, а указан только электронный адрес заявителя и из содержания обращения невозможно определить место проживания заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;

телефон (при наличии);

электронный адрес (в случае наличия сведений);

вид обращения (заявление, жалоба, предложение);

указывается отправитель, направивший обращение, дата, исходящий номер сопроводительного письма (в случае наличия);

признак обращения (первичное, повторное, многократное);

содержание обращения, отражающее его суть;

тематика обращения согласно действующему общероссийскому тематическому классификатору Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций;

количество листов и приложений (если имеются);

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

срок исполнения поручения;

автор резолюции;

скан-образы обращений граждан.

2.3.6. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносятся первые две разборчиво указанные фамилии с припиской «и другие». Также 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).

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

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

2.3.9. Зарегистрированные письма (оригиналы обращений) 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.

* 1. Сроки рассмотрения обращений граждан

2.4.1. Обращения, поступившие в администрацию муниципального образования Отрадненский район, в соответствии с компетенцией рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения, за исключением случаев, указанных в п. 2.4.2. и 2.4.3. настоящего Порядка. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в администрации муниципального образования Отрадненский район до даты направления ответа на обращение. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

2.4.2. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

2.4.3. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов – не позднее 30 дней.

2.4.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственные органы, органы местного самоуправления руководитель, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения «на доклад» руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

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

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

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

2.4.7. 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.

2.4.8. Лица, виновные в нарушении сроков рассмотрения обращений, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

2.4.9. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, по которым администрацией муниципального образования Отрадненский район запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляет общий отдел. При этом первый заместитель, заместители главы муниципального образования Отрадненский район, руководители структурных подразделений, должностные лица также осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

2.5. Направление обращений на рассмотрение

2.5.1. Работник общего отдела, обрабатывающий почту, в день регистрации обращения вносит предложения руководству:

о представлении обращения для резолюции главе муниципального образования Отрадненский район, его первому заместителю и заместителям для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава муниципального образования Отрадненский район, его первый заместитель, заместители определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления информации о результатах его рассмотрения;

о направлении обращения на исполнение в структурное подразделение администрации муниципального образования Отрадненский район, орган местного самоуправления муниципального образования Отрадненский район, иные органы, осуществляющие публично значимые функции, организацию;

о направлении обращения на рассмотрение по принадлежности.

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

2.5.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования Отрадненский район, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений. Уведомления о переадресации обращений подписываются первым заместителем или заместителями главы муниципального образования Отрадненский район и передаются для отправки авторам обращений в приемную главы муниципального образования Отрадненский район. Копии уведомлений хранятся в общем отделе.

Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования, направляются на электронный адрес, указанный в обращении, работником общего отдела. Реестры отправленных уведомлений хранятся в общем отделе.

2.5.4. Письменное обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Отрадненский район, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Уведомление о переадресации подписывается заместителем главы муниципального образования Отрадненский район, управляющим делами или начальником общего отдела.

2.5.5. 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.

2.5.6. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю, который возвращает его с ответом на обращение в общий отдел.

2.5.7. 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, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.5.8. Если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение

2.5.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, структурное подразделение муниципального образования Отрадненский район, орган местного самоуправления муниципального образования Отрадненский район или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется. В случае если с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, структурное подразделение муниципального образования Отрадненский район, орган местного самоуправления муниципального образования Отрадненский район или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суде.

2.5.10. Жалобы, адресованные главе муниципального образования Отрадненский район, его первому заместителю, заместителям, с указанием фактов нарушения требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими муниципальные должности и должности муниципальной службы, назначение на которые осуществляет глава муниципального образования Отрадненский район; лицами, замещающими отдельные должности на основании трудового договора в организациях, созданных для выполнения задач, поставленных перед органом местного самоуправления, направляются заместителю главы муниципального образования Отрадненский район, управляющему делами.

2.5.11. Обращения с подписанными поручениями по их рассмотрению передаются в приемную главы муниципального образования Отрадненский район для их рассылки исполнителям.

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

2.5.13. С письменным обращением, возвращенным в общий отдел как направленным не по компетенции, проводится работа в соответствии с подпунктом 2.5.3. Порядка. Заявитель уведомляется о переадресации и новой дате направления обращения.

2.5.14. Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя общий отдел.

* 1. Рассмотрение обращений

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

 2.6.2. В структурных подразделениях администрации муниципального образования Отрадненский район непосредственные исполнители обращений граждан определяются их 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 действия, порядок и срок исполнения поручения, подпись руководителя.

Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, записанное в поручении первым, им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю (при необходимости – информация в администрацию Краснодарского края, главе муниципального образования Отрадненский район). Соисполнители не позднее 5 рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

Ответственным исполнителем обобщаются материалы, готовиться и направляется ответ заявителю и информация по результатам рассмотрения обращения должностному лицу, указанному в поручении. При этом ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

2.6.3. При рассмотрении обращения в случае необходимости в установленном законодательством порядке исполнителями запрашиваются дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращений; организуются встречи с заявителем (-ями); создается комиссия для проверки фактов, изложенных в обращении (с выездом на место, участием заявителя, с использованием фото- и видеофиксации).

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

2.6.5. Письма с просьбами о личном приеме главой муниципального образования Отрадненский район либо его первым заместителем или заместителями рассматриваются как обычные обращения по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение в соответствующее структурное подразделение или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. Заявителю в ответе также разъясняется порядок организации личного приема граждан главой муниципального образования Отрадненский район либо его первым заместителем, заместителями.

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

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

2.6.8. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно 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 муниципального образования Отрадненский район, его первый заместитель, заместители, рассматривающие обращение, на основании уведомления о прекращении переписки, составленного исполнителем обращения (приложение № 4), 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 государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Сообщение о прекращении переписки направляется автору за подписью главы муниципального образования Отрадненский район или его заместителя.

* 1. Ответы на обращения

2.7.1. Ответ на обращение должен соответствовать поручению (-ям), данному (-ым) главой муниципального образования Отрадненский район или его первым заместителем, заместителями, а также критериям современности, объективности, всесторонности.

2.7.2. 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.

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

2.7.3. 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 в 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.

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

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

2.7.6. 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, администрации Краснодарского края, по их поручениям рассмотрены».

2.7.7. Ответ на обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Отрадненский район в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

2.7.8. При получении предложения, заявления или жалобы, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований о недопустимости разглашения сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия на официальном сайте органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.7.9. В случае поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с требованиями пункта 2.7.8. настоящего Порядка на официальном сайте органа местного самоуправления 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.

2.7.10. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, адрес электронной почты в случае, если обращение поступило в форме электронного документа, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

 2.7.12. 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.

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

2.7.14. По письменному запросу заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенные к обращению, путем личного вручения или посредством почтовой связи. Приложения к обращению могут быть возвращены заявителю как во время рассмотрения, так и во время периода архивного хранения.

2.7.15. Ответы заявителям подписываются главой муниципального образования Отрадненский район или его первым заместителем, заместителями и иными должностными лицами, которым поручено рассмотреть обращение.

2.7.16. Информация по контрольному обращению, поступившему с сопроводительными документами федеральных и краевых органов власти с запросом документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, подписывается главой муниципального образования Отрадненский район или его первым заместителем, заместителями.

2.7.17. При условии всестороннего и объективного рассмотрении обращения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения должностное лицо, давшее поручение по рассмотрению обращения, списывает «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).

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

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

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращений и предоствление информации по запросам;

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

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

оценка принятого решения по результатам рассмотрения обращения: «поддержано», в том числе «меры приняты», «не поддержано», «разъяснено», «отказано»;

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

проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

2.7.20. Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой муниципального образования Отрадненский район, его первым заместителем, заместителями, начальником общего отдела по предложениям специалистов общего отдела.

1. Порядок работы с устными обращениями граждан

3.1. Организация личного приема граждан в администрации муниципального образования Отрадненский район.

3.1.1. Ежедневный прием граждан (посетителей) ведется в администрации муниципального образования Отрадненский район с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 16-00, кроме выходных и праздничных дней. Прием граждан ведут работники общего отдела.

3.1.2. 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» и требованиям Федерального закона от 24 ноября 1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

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

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

3.1.5. Места для проведения личного приема граждан оборудуется системой вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и разовыми стаканами.

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

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

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

3.1.9. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес, телефон, краткие сведения о нем и аннотация вопроса регистрируются работником приемной главы муниципального образования Отрадненский район в регистрационно-контрольной карточке личного приема (приложение № 5).

3.1.10. Работником приемной главы муниципального образования Отрадненский район на личный прием к главе муниципального образования Отрадненский район и его первому заместителю, заместителям оформляется регистрационно-контрольная карточка личного приема на каждого заявителя.

3.1.11. Ведущий прием дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к его компетенции, либо разъясняет где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он также в день обращения организовывает прием заявителя сотрудниками соответствующего структурного подразделения администрации муниципального образования Отрадненский район, решает вопрос о приеме заявителя в администрации соответствующего сельского поселения.

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на прием приглашаются должностные лица и (или) работники соответствующих структурных подразделений муниципального образования Отрадненский район.

Если заявитель настаивает на приеме главой муниципального образования Отрадненский район, его первым заместителем и заместителями, ему предлагается подготовить обращение в письменной форме с изложением сути вопроса.

По требованию заявителя организуется прием посредством интернет-ресурса ССТУ.РФ со специалистами администрации Краснодарского края, в компетенцию которых входит решение вопроса.

3.1.12. Если гражданин обратился с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, ему предоставляется информация об адвокатах и нотариусах, являющихся участниками государственной системы оказания бесплатной юридической помощи на территории Отрадненского района, или его обращение направляется в юридический отдел администрации муниципального образования Отрадненский район.

3.1.13. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение, которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с подразделами 2.1-2.5. Порядка.

3.1.14. В ходе личного приема в регистрационно-контрольной карточке личного приема оформляется поручение по разрешению вопроса, которое подписывает должностное лицо, ведущее прием граждан.

3.1.15. Для оперативного решения вопросов, поставленных заявителем, в ходе приема регистрационно-контрольная карточка личного приема направляется работником приемной главы муниципального образования Отрадненский район исполнителю по факсимильной или электронной связи.

3.2. Организация личных приемов граждан главой муниципального образования Отрадненский район, его первым заместителем и заместителями

3.2.1. Личный прием граждан осуществляется главой муниципального образования Отрадненский район, его первым заместителем и заместителями, с приглашением руководителей структурных подразделений администрации муниципального образования Отрадненский район, государственных и муниципальных учреждений по вопросам, отнесенным к их ведению, а также руководителями структурных подразделений администрации муниципального образования Отрадненский район по вопросам, отнесенным к их ведению.

3.2.2. Организацию личного приема граждан главой муниципального образования Отрадненский район осуществляет общий отдел (приемная главы муниципального образования Отрадненский район).

Личные приемы граждан первым заместителем и заместителями главы муниципального образования Отрадненский район, руководителями структурных подразделений организовывают работники соответствующих структурных подразделений по поручению их руководителей.

3.2.3. Прием граждан главой муниципального образования Отрадненский район проводится во вторую и четвертую пятницу месяца по адресу: 352290, Краснодарский край, Отрадненский район, станица Отрадная, ул. Первомайская, д. 24, с 9-00 до 12- 00.

3.2.4. Прием граждан первым заместителем, заместителями главы муниципального образования Отрадненский район и руководителями структурных подразделений администрации муниципального образования Отрадненский район проводится согласно ежегодно утверждаемому главой муниципального образования Отрадненский район графику.

График приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Отрадненский район размещается на стенде в здании администрации муниципального образования Отрадненский район, а также на официальном сайте администрации муниципального образования Отрадненский район.

3.2.5. К личным приемам (в том числе выездным) главы муниципального образования Отрадненский район работники общего отдела (приемной главы муниципального образования Отрадненский район) осуществляют предварительную запись гражданина на личный прием, готовят подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, приглашают для участия в приемах руководителей структурных подразделений администрации муниципального образования Отрадненский район, при необходимости – руководителей органов местного самоуправления муниципального образования Отрадненский район и непосредственно принимают участие в приемах.

3.2.6. Работники общего отдела (приемной главы муниципального образования Отрадненский район) на личный прием к главе муниципального образования Отрадненский район оформляют регистрационно-контрольные карточки личного приема (приложение № 5).

За 2 дня до приема регистрационно-контрольные 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.

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

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

3.2.9. Должностное лицо, ведущее прием, принимает решение о постановке на контроль исполнение его поручения.

3.2.10. Регистрационно-контрольная карточка личного приема (при наличии - с приложениями к ней) работником приемной на следующий день после приема направляется на исполнение указанным в ней исполнителям на официальные электронные адреса соответствующих структурных подразделений, государственных и муниципальных учреждений и через приемную главы муниципального образования Отрадненский район.

3.2.11. Должностные лица администрации муниципального образования Отрадненский район проводят выездные приемы граждан в сельских поселениях Отрадненского района.

Организация выездных приемов главы муниципального образования Отрадненский район, подготовка материалов и контроль выполнения поручений возлагаются на общий отдел муниципального образования Отрадненский район.

Организация выездных приемов других должностных лиц возлагается на работников соответствующих структурных подразделений администрации муниципального образования Отрадненский район.

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

3.2.13. Регистрационно-контрольные карточки личного приема граждан, оформленные в ходе личных и выездных приемов должностных лиц, хранятся в общем отделе в соответствии со сроками, утвержденными номенклатурой дел.

1. Порядок работы с телефонными сообщениями, поступившими на телефон «горячей линии» администрации муниципального образования

Отрадненский район

4.1. Работа телефонными сообщениями, поступившими на телефон «горячей линии» администрации муниципального образования Отрадненский район, ведется в соответствии с настоящим Порядком

4.2. Телефонные сообщения принимаются работниками приемной главы муниципального образования Отрадненский район с 9-00 до 17-00, кроме выходных и праздничных дней, по телефону (8-861-44)-3-33-42.

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

4.4. Информация о персональных данных телефонных сообщений хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

4.5. Работники приемной главы муниципального образования Отрадненский район, осуществляющие прием телефонных звонков:

записывают сведения о заявителе в регистрационно-контрольной карточке личного приема (приложение № 5) с пометкой «По телефону «горячей линии»;

отвечают на вопросы заявителя;

предоставляют информацию о государственных органах, органах местного самоуправления, руководителях муниципальных предприятий и должностных лицах, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов;

кратко информируют заявителя о порядке рассмотрения его телефонного сообщения;

предлагают направить обращение в письменной форме или в форме электронного документа по вопросу личного приема главой муниципального образования Отрадненский район, первым заместителем или заместителями главы муниципального образования Отрадненский район.

4.6. Работники приемной главы муниципального образования Отрадненский район, осуществляющие прием звонков, готовят проекты поручений первому заместителю или заместителям главы муниципального образования Отрадненский район, органам местного самоуправления, должностным лицам о направлении телефонных сообщений на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов и представляют заполненную регистрационно-контрольную карточку личного приема главе муниципального образования Отрадненский район или его первому заместителю, заместителю на подпись.

4.7. Регистрационно-контрольные карточки личного приема с подписанными главой муниципального образования Отрадненский район или его первым заместителем, заместителями поручениями работниками приемной главы муниципального образования Отрадненский район рассылаются соответствующим должностным лицам, указанным в поручении.

4.8. Телефонные сообщения, поступившие в администрацию муниципального образования Отрадненский район, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации обращения. Если окончание срока рассмотрения телефонного сообщения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день. В исключительных случаях срок рассмотрения может быть сокращен.

1. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

5.1. В администрации муниципального образования Отрадненский район контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы муниципального образования Отрадненский район, его первого заместителя и заместителей, осуществляется общим отделом.

5.2. Решение о постановке обращения на контроль в администрации муниципального образования Отрадненский район принимается главой муниципального образования Отрадненский район, его первым заместителем и заместителями, начальником общего отдела по предложениям работников общего отдела муниципального образования Отрадненский район.

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

5.4. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

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

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

снятие обращений с контроля.

5.5. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе администрации муниципального образования Отрадненский район, органов местного самоуправления муниципального образования Отрадненский район, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информаций, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

5.6. Обращения, по которым администрацией Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в общий отдел, при этом в ответе на бланке указываются номер и дата регистрации в администрации муниципального образования Отрадненский район данного письма, номер и дата направляемого ответа, инициалы и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются подлинник обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В деле у исполнителя остаются поручение, копия обращения, копия предоставленной информации о результатах рассмотрения обращения, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрения обращения материалы.

5.7. Ответы на обращения, поставленные на контроль в федеральных органах государственной власти, членами Совета Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, Законодательного собрания Краснодарского края и администрации Краснодарского края оформляются исполнителями за подписью должностного лица, давшего поручение по рассмотрению обращения, либо лица, временно исполняющего его обязанности, заместителя главы муниципального образования, стоящего в поручении первым, и направляются с оригиналами обращений и приложениями к ним согласно поручению.

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

5.9. Контроль за ходом, сроком и результатом рассмотрения обращения осуществляет первый заместителю или заместитель главы муниципального образования Отрадненский район, руководитель структурного подразделения, кому дано поручение о рассмотрении обращения.

5.10. Ответственность должностных лиц за выполнением поручений по рассмотрению обращений граждан закреплена в их должностных обязанностях.

5.11. При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все обращения, переданные должностному лицу для рассмотрения, по акту должностному лицу (специалисту) структурного подразделения.

5.12. Контроль за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений с выходом (выездом) на место осуществляется путем проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений законодательства о рассмотрении обращений граждан и настоящего Порядка.

5.13. В случае установления в результате проверки фактов недостоверности ответа на обращение оно направляется на повторное рассмотрение с поручением главы муниципального образования Отрадненский район или его первого заместителя, заместителей. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителе) и другие.

5.14. Граждане имеют право ознакомиться с документами и материалами, относящимися к рассмотрению их обращений, 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 обращаются к должностным лицам администрации муниципального образования Отрадненский район, рассматривавшим обращения.

5.15. По результатам рассмотрения телефонного сообщения исполнителем готовится письменный ответ заявителю, который подписывается главой муниципального образования Отрадненский район или его первым заместителем, заместителем.

1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

6.1. Информирование граждан осуществляется в устной и письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Общий отдел осуществляет информирование заявителей о местонахождении и графике работы администрации муниципального образования Отрадненский район; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты администрации муниципального образования Отрадненский район; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

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

6.2. Местонахождение администрации муниципального образования Отрадненский район:

почтовый адрес: 352290, Краснодарский край, Отрадненский район, станица Отрадная, ул. Первомайская, д. 28.

Режим работы: с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 18:00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан главой муниципального образования Отрадненский район проводится во вторую и четвертую пятницу месяца по адресу: 352290, Краснодарский край, Отрадненский район, станица Отрадная, ул. Первомайская, д. 28, с 9-00 до 12-00.

Прием граждан первым заместителем и заместителями главы муниципального образования Отрадненский район, руководителями структурных подразделений администрации муниципального образования Отрадненский район проводится согласно ежегодно утверждаемому графику.

Прием граждан работниками общего отдела в администрации муниципального образования Отрадненский район (станица Отрадная, ул. Первомайская, д. 28) осуществляется ежедневно с 9:00 до 13:00 и с 14:00 до 16:00, кроме выходных и праздничных дней.

Телефон «горячей линии» администрации муниципального образования Отрадненский район для приема телефонных сообщений - 8(861-44)-3-33-42 - с 9-00 до 16-00, кроме выходных и праздничных дней.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8(861-44)-3-46-52.

 Телефон начальника общего отдела администрации муниципального образования Отрадненский район: 8(861-44)-3-34-53.

 Телефон приемной главы муниципального образования Отрадненский район: 8(861-44)3-33-42, факс 8(861-44)3-46-52.

Адрес электронной почты администрации муниципального образования Отрадненский район: otradnaya@mo.кrasnodar.ru

Официальный сайт администрации муниципального образования Отрадненский район: http://www.otradnaya.ru/.

6.3. Информирование заявителей в администрации муниципального образования Отрадненский район осуществляется при:

непосредственном обращении заявителя лично или по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в администрацию муниципального образования Отрадненский район (в общий отдел);

размещении информационных материалов в сети «Интернет» на официальном сайте администрации муниципального образования Отрадненский район;

на информационном стенде в администрации муниципального образования Отрадненский район.

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

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

6.6. На информационном стенде в администрации муниципального образования Отрадненский район размещаются следующие материалы: текст Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления; бланк обращения; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты; графики приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Отрадненский район.

Исполняющий обязанности заместителя

главы муниципального образования

Отрадненский район, управляющего делами Н.И.Жолобова

|  |  |
| --- | --- |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕ № 1к Порядку работы с обращениями гражданв администрации муниципального образования Отрадненский район |

|  |  |
| --- | --- |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕ № 2к Порядку работы с обращениями гражданв администрации муниципального образования Отрадненский район |

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 и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_в администрацию муниципального образования

 (число, месяц, год)

Отрадненский район поступила корреспонденция с уведомлением за

№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

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

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

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

 Подписи: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись, дата) Инициалы, фамилия

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

 (подпись, дата) Инициалы, фамилия

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

 (подпись, дата) Инициалы, фамилия

Исполняющий обязанности заместителя

главы муниципального образования

Отрадненский район, управляющего делами Н.И.Жолобова

АКТ №\_\_\_\_

об отсутствии письменных вложений в заказных

письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

 от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

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

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

 (фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в администрацию муниципального образования (число, месяц, год)

Отрадненский район поступила корреспонденция с уведомлением за №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

 Подписи: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись, дата) Инициалы, фамилия

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

 (подпись, дата) Инициалы, фамилия

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

 (подпись, дата) Инициалы, фамилия

Исполняющий обязанности заместителя

главы муниципального образования

Отрадненский район, управляющего делами Н.И.Жолобова

|  |  |
| --- | --- |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕ № 3к Порядку работы с обращениями гражданв администрации муниципального образования Отрадненский район |

|  |  |
| --- | --- |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕ № 4к Порядку работы с обращениями гражданв администрации муниципального образования Отрадненский район |
|  |  |

АКТ №\_\_\_\_

о вложении оригиналов документов в заказных

письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

 от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

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

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

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

 (фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_в администрацию муниципального образования (число, месяц, год)

Отрадненский район поступила корреспонденция с уведомлением за

№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от гражданина\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

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

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

 Подписи: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись, дата) Инициалы, фамилия

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

 (подпись, дата) Инициалы, фамилия

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

 (подпись, дата) Инициалы, фамилия

Исполняющий обязанности заместителя

главы муниципального образования

Отрадненский район, управляющего делами Н.И.Жолобова

 Главе муниципального образования Отрадненский район

 (инициалы, фамилия)

или

Первому заместителю главы муниципального образования Отрадненский район

 (инициалы, фамилия)

или

заместителю главы муниципального образования Отрадненский район

 (инициалы, фамилия)

Уведомление о прекращении переписки

На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке 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)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Исполняющий обязанности заместителя

главы муниципального образования

Отрадненский район, управляющего делами Н.И.Жолобова

|  |  |
| --- | --- |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕ № 5к Порядку работы с обращениями гражданв администрации муниципального образования Отрадненский район |

**РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА**

**личного приема**

№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

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

(фамилия, имя, отчество посетителя)

Адрес, телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место работы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_льготная категория \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Содержание вопроса \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Автор резолюции \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)

 (подпись)

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

(обратная сторона регистрационно-контрольной карточки)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата передачи на исполнение | Кому направлено | Особые отметки |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Дата, индекс исполнения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

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

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

Дело \_\_\_\_\_\_\_\_\_ Том \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Листы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Фонд Дело \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Опись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_