

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ СЕННОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ТЕМРЮКСКОГО РАЙОНА

от 09.12.2009

№ 91

поселок Сенной

Об административном регламенте исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района

В целях совершенствования организации рассмотрения обращений граждан в администрации поселения п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Административный регламент исполнения муниципальной функции рассмотрения обращения граждан в администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района (прилагается).

2. Заместителю главы Сенного сельского поселения Темрюкского района (по координации деятельности объектов ЖКХ, благоустройству сельского поселения, земельному контролю, имущественным отношениям) (Кобозев) и начальнику общего отдела администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района (Любенко) обеспечить соблюдение настоящего Административного регламента.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

4. Постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава Сенного сельского
поселения Темрюкского района

О.В.Чумак

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
Сенного сельского поселения
Темрюкского района
от 09.12.2009 года № 91

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан в администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района

1. Общие положения

1.1. Административный регламент исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан в администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района (далее — Регламент) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при рассмотрении письменных и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района с администрацией муниципального образования Темрюкский район при исполнении данной муниципальной функции.

1.2. Исполнение муниципальной функции рассмотрения обращений граждан (далее — муниципальная функция) осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае»;

Уставом Сенного сельского поселения Темрюкского района;

Постановлением главы Сенного сельского поселения Темрюкского района от 30 декабря 2005 года №6 «Об утверждении регламента Сенного сельского поселения Темрюкского района»;

Постановлением главы Сенного сельского поселения Темрюкского района от 19 января 2007 года № 3 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района».

1.3. Действие Регламента распространяется на правоотношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

1.4. В администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района обращения граждан рассматриваются в пределах компетенции.

1.5. Исполнение муниципальной функции осуществляется администрацией Сенного сельского поселения Темрюкского района во взаимодействии с администрацией муниципального образования Темрюкский район, в соответствии с их компетенцией.

1.6. Организационно-методическое обеспечение исполнения муниципальной функции в администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района осуществляется общим отделом (далее - отдел) администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района в соответствии с Положением.

1.7. Исполнение муниципальной функции основывается на принципах гласности и открытости.

2. Требования к порядку исполнения муниципальной функции

2.1. Порядок информирования об исполнении муниципальной функции

2.1.1. Информирование граждан об исполнении муниципальной функции осуществляется в устной либо письменной форме.

2.1.2. Основные требования к информированию граждан об исполнении муниципальной функции: достоверность представляемой информации, четкость ее изложения и полнота.

2.1.3. Для получения информации об исполнении муниципальной функции граждане обращаются:

лично или по телефону в общий отдел администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района;

письменно (почтой, электронной почтой, факсимильной связью) в общий отдел администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района.

2.1.4. Информация об исполнении муниципальной функции представляется непосредственно в общий отдел администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района, с использованием телефонной связи, посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, адресах сайтов в сети «Интернет», адресах электронной почты, режиме работы общего отдела администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района (приложение № 1), графике личного приема граждан на официальном сайте администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района, в сети «Интернет», на информационных стендах в администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района, в средствах массовой информации.

2.1.5. На входе в общий отдел администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района, в доступном для обозрения месте, размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы отдела.

2.1.6. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих муниципальную функцию, оборудуются компьютерами и оргтехникой,

позволяющей организовать исполнение муниципальной функции в полном объеме.

2.1.7. Отдел оборудуется стульями, столом; заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями. На информационном стенде размещаются требования к письменному обращению, разъяснения основных положений законодательства, регламентирующего работу с обращениями граждан.

2.1.8. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, обеспечивается настольной табличкой либо бейджем, содержащими сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности.

2.1.9. При информировании об исполнении муниципальной функции, ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист отдела 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 специалист отдела называет наименование структурного подразделения администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

2.1.10. Ответственность за организацию работы по исполнению муниципальной функции в общем отделе администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района возлагается на начальника отдела.

2.1.11. Исполнение муниципальной функции, в том числе оказание юридической помощи, осуществляется бесплатно.

2.2. Сроки исполнения функции рассмотрения обращений граждан

2.2.1. Обращения, поступившие в администрацию Сенного сельского поселения Темрюкского района по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в отделе до даты направления ответа заявителю. Срок рассмотрения обращения, направленного с неконтрольным поручением в администрацию Сенного сельского поселения Темрюкского района, исчисляется с даты его регистрации в указанных органах.

2.2.2. Если обращение не требует проверки либо требует срочного разрешения, сроки его рассмотрения могут сокращаться.

2.2.3. 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.

2.2.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие территориальные органы, глава Сенного сельского поселения Темрюкского района, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

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

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

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

2.2.7. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.2.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, по которым администрацией Сенного сельского поселения Темрюкского района запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляет специалист общего отдела, ответственный за работу с обращениями граждан.

2.3. Ответственность специалистов при исполнении муниципальной функции

2.3.1. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями специалиста, работающего с обращением. Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, при направлении письменного обращения специалисту, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

2.3.3. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту временно замещающему его специалисту. При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту специалисту, ответственному за работу с обращениями граждан.

3. Административные процедуры

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

3.1.1. Основание для начала административной процедуры — поступление в администрацию Сенного сельского поселения Темрюкского района письменного обращения.

3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

3.1.3. Обращения на имя главы Сенного сельского поселения Темрюкского района его заместителей, поступающие в общий отдел администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района по почте проверяются на безопасность вложения. При обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, необычный запах, особенности оформления и другое) специалист, получивший корреспонденцию, сообщает о нем непосредственному руководителю (начальнику общего отдела). Руководитель – оперативному дежурному муниципального учреждения по обеспечению безопасности и проведению аварийно-спасательных работ.

3.1.4. 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 № 2, 3), также составляется акт на письмо, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) (приложение № 4).

3.1.5. 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».

3.1.6. 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 регистрируются в общем отделе администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района.

3.1.7. Обращения с пометкой «лично» вскрываются начальником общего отдела администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района и передаются на доклад главе Сенного сельского поселения Темрюкского района

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

3.1.9. Письменные обращения на имя главы Сенного сельского поселения Темрюкского района и его заместителей, доставленные в администрацию Сенного сельского поселения Темрюкского района автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан в отделе. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса. На копии

обращения проставляется штамп о поступлении обращения в администрацию Сенного сельского поселения Темрюкского района с указаниями даты поступления, указывается также количество листов обращения и контактный телефон или выдается расписка о получении обращения.

Все письменные обращения, в том числе поступившие по каналам электронной и факсимильной связи, подлежат учету в журнале в день поступления.

3.1.10. Результат административной процедуры – подготовка обращений к регистрации.

3.2. Регистрация обращений

3.2.1. Все поступающие в администрацию Сенного сельского поселения Темрюкского района письменные обращения граждан регистрируются в журнале учета рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан (приложение № 5) в течение трех дней с даты их поступления.

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

3.2.2. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1 и ведется в хронологическом порядке.

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

В журнал учета «Обращения граждан» вносятся:

- дата регистрации;
- регистрационный номер;
- сведения о повторности или многократности обращения;
- фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля);

- вид документа – форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет) и вид обращения (жалоба, предложение, заявление);

- количество листов и приложений (если имеются);

указывается: откуда поступило обращение (из администрации муниципального образования Темрюкский район и т. д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма; доставлено лично либо через посредника;

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

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

- указываются сроки исполнения поручения.

3.2.5. Учет обращений производится по фамилии заявителя.

3.2.6. При регистрации коллективных обращений (обращений,

подписанных двумя или более авторами) вносятся первые две разборчиво указанные 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. При регистрации проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили (коллектив МОУ СОШ № 1).

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

3.2.8. Если заявитель не указал своей фамилии, то при регистрации вносится запись «без подписи».

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

3.2.10. Результат административной процедуры — регистрация обращения в журнале и подготовка обращения к передаче на рассмотрение.

3.3. Направление обращений на рассмотрение

3.3.1. Основание для начала административной процедуры - регистрация обращения в журнале.

3.3.2. Глава Сенного сельского поселения Темрюкского района, рассматривает почту, (определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления информации в администрацию муниципального образования Темрюкский район о результатах его рассмотрения). Затем обращение направляется на исполнение специалисту администрации поселения, с сопроводительным письмом либо копией за подписью и с резолюцией главы Сенного сельского поселения Темрюкского района. При направлении обращения на рассмотрение по принадлежности могут определяться методы рассмотрения обращения: комиссионное рассмотрение, с выходом (выездом) на место, с участием заявителя, с проведением собрания и другие. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

3.3.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района, в течение семи дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений.

3.3.4. На обращения, поступившие от депутатов, направляется два уведомления: в адрес депутата и заявителя - за подписью главы Сенного сельского поселения Темрюкского района.

3.3.5. Уведомления авторам обращений отправляются специалистом отдела ответственным за работу с обращениями граждан в администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района. Копии уведомлений хранятся в отделе вместе с материалами по рассмотрению обращений.

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

Если обращение в администрацию Сенного сельского поселения Темрюкского района направлено не по территориальной принадлежности (из администрации муниципального образования Темрюкский район), специалист отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, направляет обращение автору поручения с сопроводительным письмом о необходимости направления обращения по принадлежности, либо по согласованию с ними направляет обращение с сопроводительным письмом по принадлежности.

3.3.7. В структурных подразделениях администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района непосредственные исполнители определяются руководителями. Поручение руководителя должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично 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.

3.3.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в структурное подразделение администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в обращении обжалуется решение или действие (бездействие) государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, 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.

3.3.9. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.3.10. Авторам жалоб, адресованных главе Сенного сельского поселения Темрюкского района и его заместителям на правоохранительные и судебные органы, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, даются разъяснения о необходимости направления обращения в вышестоящие правоохранительные органы.

3.3.11. Письменные обращения граждан (копии), или сопроводительные письма направляются исполнителям специалистом общего отдела посредством почтовой, факсимильной, курьерской связи.

3.3.12. Результат административной процедуры – направление зарегистрированных писем на рассмотрение исполнителям.

3.4. Рассмотрение обращений

3.4.1. Основание для начала административной процедуры – получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения.

3.4.2. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод», им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю, администрации муниципального образования Темрюкский район, администрации Краснодарского края, исполнительным органам государственной власти Краснодарского края, Законодательному Собранию Краснодарского края, СМИ. Соисполнители не позднее пяти дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители. При отсутствии пометки «свод» ответы направляет каждый исполнитель.

3.4.3. Исполнитель при рассмотрении обращения:

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

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

3.4.4. 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. Как правило, повторные обращения ставятся на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными 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.

3.4.5. Письма с просьбами о личном приеме главой Сенного сельского поселения Темрюкского района, либо его заместителями рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то, как правило, заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема

граждан должностными лицами администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

3.4.7. 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 Регламентом.

3.4.8. 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 Сенного сельского поселения Темрюкского района (заместитель главы Сенного сельского поселения Темрюкского района) на основании служебной записки исполнителя, рассматривающего обращение или специалиста отдела, ответственного за работу с обращениями граждан (приложение № 6), вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Сообщение о прекращении переписки в 30-дневный срок со дня регистрации обращения направляется автору за подписью главы Сенного сельского поселения Темрюкского района.

3.4.9. Обращения, в которых отсутствуют конкретные просьбы, жалобы, предложения и содержатся только общие рассуждения по известным проблемам внутренней политики, либо бессмысленные по содержанию и оскорбительные остаются на хранении в архиве отдела, о чем ставится отметка в журнале регистрации. На первом листе письма начальником отдела делается запись «в дело» с указанием даты и фамилии.

3.4.10. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.4.11. Результат административной процедуры — разрешение поднимаемых в обращении проблем либо необходимые разъяснения по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты.

3.5. Контроль за рассмотрением обращений

3.5.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан в администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

3.5.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан

включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителем 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.

3.5.3. Решение о постановке обращения на контроль в администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района принимается главой Сенного сельского поселения Темрюкского района, по предложениям начальника отдела, ответственного за работу с обращениями граждан.

3.5.4. В структурных подразделениях администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района постановка обращений на контроль определяется руководителями.

3.5.5. 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 администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

Обращения, поступающие из администрации муниципального образования Темрюкский район, ставятся на контроль, в том числе с целью получения материалов для ежеквартальных отчетов о рассмотрении обращений граждан. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района, осуществляется специалистом отдела, ответственным за работу с обращениями граждан.

3.5.6. Обращения, по которым администрацией муниципального образования Темрюкский район запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в администрацию муниципального образования Темрюкский район, при этом в ответе на бланке указывается номер и дата регистрации письма в администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются: оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В деле у исполнителя остаются копия поручения, копия обращения, копия ответа на поручение, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

3.5.7. Ответы на обращения, поставленные на контроль в администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района, оформляются исполнителями за подписью главы Сенного сельского поселения

Темрюковского района или его заместителей, дававших поручения по рассмотрению.

3.5.8. Подлинники обращений граждан в администрацию муниципального образования Темрюкский район возвращаются при наличии специальной отметки в сопроводительном письме.

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

3.6. Ответы на обращения

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

3.6.2. 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.

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

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

3.6.5. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой Сенного сельского поселения Темрюковского района, на основании информации начальника отдела, ответственного за работу с обращениями граждан.

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

3.6.7. Обращение, на которое дается промежуточный ответ, в архив не направляется (в случае, если срок рассмотрения не превышает шестидесяти дней) до окончательного разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

Если срок окончательного разрешения вопроса превышает шестьдесят дней с даты регистрации обращения, то возможен контроль за полным выполнением с информированием заявителя, о результатах рассмотрения обращения.

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

сохранность.

3.6.9. Ответы заявителям подписываются главой Сенного сельского поселения Темрюкского района.

3.6.10. Ответы на обращения, поступившие из администрации муниципального образования Темрюкский район, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются главой Сенного сельского поселения Темрюкского района.

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

3.6.12. Ответ на обращение, поступившее в администрацию Сенного сельского поселения Темрюкского района по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.6.13. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа с приложением его копии.

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

3.6.15. В случае, если в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

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

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

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

В журнале учета рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан делаются записи о выполнении поручений по рассмотрению обращений (номер и дата отправляемого ответа, результат рассмотрения;

примечания о взятии на дополнительный контроль или контроль за полным исполнением по обращению).

3.6.19. Максимальный срок регистрации и отправки ответа — не более одного дня со дня его подписания.

3.7. Хранение материалов рассмотрения письменных обращений граждан

3.7.1. Обращения, по которым администрацией Сенного сельского поселения Темрюкского района запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся в общем отделе.

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

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

- информация о результатах рассмотрения обращения;
- письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акты (если составлялись) в соответствии с пунктом 2.1.5 Регламента;
- копия уведомления о направлении обращения для рассмотрения по компетенции (при наличии);
- материалы проверки по обращению (если она проводилась);
- копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения (при необходимости).

3.7.4. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан формируются в папках в алфавитном порядке.

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

3.8. Организация личного приема граждан

3.8.1. Основание для начала административной процедуры — обращение гражданина в администрацию Сенного сельского поселения Темрюкского района

3.8.2. Личный прием посетителей в администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района осуществляется с понедельника по пятницу с 8.00 до 16.00 (кроме выходных и праздничных дней), перерыв с 12.00 до 13.00.

3.8.3. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя.

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

3.8.5. Заявителю может быть отказано в приеме в случае, если он

находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также при проявлении агрессии, неадекватного поведения. При необходимости может быть вызван сотрудник милиции.

3.8.6. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он также вправе по договоренности направить заявителя на прием в соответствующее структурное подразделение администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района или должностному лицу, решить вопрос о приеме заявителя в администрации муниципального образования Темрюкский район .

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов в отдел может быть приглашен специалист соответствующего структурного подразделения администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района

3.8.7. Заявитель во время приема может оставить письменное обращение (на обращении ставится отметка «принято на личном приеме»), которое регистрируется, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с регламентом рассмотрения письменных обращений.

3.8.8. Начальник отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, производит запись граждан на личный прием к главе Сенного сельского поселения Темрюкского района по вопросам, входящим в компетенцию администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района. На каждого заявителя оформляется регистрационно-контрольная карточка личного приема.

3.8.9. Личный прием граждан осуществляется главой Сенного сельского поселения Темрюкского района, его заместителями, согласно графика приема граждан по личным вопросам.

3.8.10. К личным приемам (в том числе выездным) должностных лиц администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района, специалист отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, готовит подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, приглашает для участия в приемах руководителей структурных подразделений администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района и непосредственно принимает участие в приемах.

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

3.8.12. 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 может быть рассмотрено его обращение по существу. Заявитель, при согласии с разъяснениями, полученными в ходе личного приема и результатами рассмотрения обращения, письменно оформляет согласие и ставит свою подпись в регистрационно-контрольной

карточке или на прилагаемом бланке.

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

3.8.14. Глава Сенного сельского поселения Темрюкского района, ведущий прием, принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения.

3.8.15. Карточка личного приема (при необходимости с приложениями к ней) специалистом отдела, ответственным за работу с обращениями граждан, на следующий день после приема направляется на исполнение специалистам администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района.

3.8.16. Специалисты администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района проводят выездные приемы граждан в поселении в соответствии с графиком, утвержденным главой Сенного сельского поселения Темрюкского района. Порядок организации выездных приемов специалистов администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района аналогичен порядку организации личных приемов граждан в администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района.

3.8.17. Не подлежат записи на прием к главе Сенного сельского поселения Темрюкского района, его заместителям граждане, обращающиеся по вопросам, входящим в компетенцию судебных органов, прокуратуры, а также по жалобам на действия (бездействие) органов суда и прокуратуры.

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

3.8.19. Результатом приема является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по поставленному вопросу, либо направление поручения по рассмотрению заявления в уполномоченный орган.

3.9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

3.9.1. В администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы Сенного сельского поселения Темрюкского района, осуществляется начальником общего отдела.

3.9.2. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает: проверку результатов рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место, опрос заявителей по телефону или письменный опрос путем рассылки анкет.

3.9.3. Периодичность контроля за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место определяется планом работы отдела.

3.9.4. Внеплановые проверки проводятся в случае жалоб заявителей на

низкое качество рассмотрения обращений граждан либо выявления нарушений в ходе текущего контроля.

3.9.5. Решение о проведении внеплановой проверки принимается начальником отдела, ответственным за работу с обращениями граждан, на основе еженедельного анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

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

3.9.7. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений специалистами в структурных подразделениях администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района осуществляется их руководителями.

3.9.8. Текущий контроль осуществляется путем проведения начальником общего отдела, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений, административных регламентов и нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

3.9.9. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением главы Сенного сельского поселения Темрюкского района, либо его заместителей, дававших поручения. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионное (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

3.9.10. Специалистом отдела, ответственным за работу с обращениями граждан, проводится опрос заявителей по телефону либо при личной встрече о наличии, своевременности и достоверности ответов.

3.10. Анализ и обобщение вопросов обращений

3.10.1. Аналитическая работа в администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района ведется специалистом отдела, ответственным за работу с обращениями граждан.

3.10.2. Специалист отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, проводит ежеквартальный анализ характера устных и письменных обращений и результативности их рассмотрения. Информация об исполнении муниципальной функции ежеквартально представляется главе Сенного сельского поселения Темрюкского района.

3.10.3. Специалист отдела, ответственный за работу с обращениями граждан:

- просматривает, формирует и анализирует статистические материалы по обращениям граждан;
- ведет накопление архива по информационно-аналитическим материалам;
- изучает необходимые нормативные документы и другие материалы по анализируемым вопросам;

- несет ответственность за соблюдение сроков подготовки информационно-аналитических материалов, за объективность их содержания;

3.10.4. В целях выработки единых подходов к рассмотрению обращений граждан информация о работе с обращениями направляется в отдел по приему граждан и контролю администрации муниципального образования Темрюкский район.

3.10.5. Начальник отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, ежеквартально, до 5-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, на основании имеющихся материалов, готовит статистические отчеты (1 раз в полугодие) о работе с обращениями.

3.11. Порядок обжалований действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям

3.11.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействия) должностных лиц структурных подразделений администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района в ходе исполнения муниципальной функции и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения.

3.11.2. Гражданин может обжаловать действия (бездействие) или решение:

- специалистов структурных подразделений администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района — руководителям соответствующих подразделений;

- руководителей структурных подразделений администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района — главе Сенного сельского поселения Темрюкского района или заместителям главы Сенного сельского поселения Темрюкского района.

3.11.3. Если в результате рассмотрения жалоба гражданина на действия (бездействие) или решение должностного лица признается обоснованной, принимается решение о применении мер ответственности, установленных законодательством, к должностному лицу, допустившему нарушения в ходе исполнения муниципальной функции.

3.11.4. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района, решения, принимаемые в ходе исполнения муниципальной функции, в судебном порядке.

Начальник общего отдела
администрации Сенного
сельского поселения Темрюкского района

Н.Д.Любенко

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Административному регламенту
исполнения муниципальной функции
рассмотрения обращений граждан в
администрации Сенного сельского
поселения Темрюкского района

**Почтовый адрес, адрес электронной почты, адрес сайта в сети «Интернет»,
справочные телефоны, факс, режим работы администрации Сенного
сельского поселения Темрюкского района**

Почтовый адрес администрации **Сенного сельского поселения Темрюкского района**: Мира ул., 36, пос.Сенной, 353540

Режим работы администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района: с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00. Выходные дни: суббота, воскресенье. Прием граждан в общем отделе администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района (Мира ул., 36, пос.Сенной) осуществляется вторник и пятница с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней. Прием граждан к главе Сенного сельского поселения Темрюкского района производится по предварительной записи каждый вторник и пятницу по тел. 8(861-48)38-7-56 или каб. № 1 по адресу: Мира ул., 36, пос.Сенной.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8(861-48)38-8-90.

Телефон начальника общего отдела администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района: 8(861-48)38-8-90.

Адрес электронной почты администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района: nawil@yandex.ru

Официальный сайт администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района: admsennaya.ru

Начальник общего отдела
администрации Сенного
сельского поселения Темрюкского района

Н.Д.Любенко

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

к Административному регламенту
исполнения муниципальной функции
рассмотрения обращений граждан в
администрации Сенного сельского поселения
Темрюкского района

АКТ № _____

об отсутствии письменных вложений в заказных
письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью
от « ____ » _____ 200__ г.

Комиссия в составе _____

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

(число, месяц, год)

в администрацию Сенного сельского поселения Темрюкского района
поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от

_____, проживающ _____ 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

Начальник общего отдела
администрации Сенного
сельского поселения Темрюкского района

Н.Д.Любенко

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3

к Административному регламенту
исполнения муниципальной функции
рассмотрения обращений граждан в
администрации Сенного сельского поселения
Темрюкского района

АКТ № _____

о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с
уведомлением и в письмах с объявленной ценностью
от « ____ » _____ 200__ г.

Комиссия в составе _____

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

(число, месяц, год)

в администрацию Сенного сельского поселения Темрюкского района поступила
корреспонденция с уведомлением за № _____ от

_____, проживающ _____ 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

Начальник общего отдела
администрации Сенного
сельского поселения Темрюкского района

Н.Д.Любенко

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Административному регламенту
исполнения муниципальной функции
рассмотрения обращений граждан в
администрации Сенного сельского поселения
Темрюкского района

АКТ № _____

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

от « ____ » _____ 200__ г.

Комиссия в составе _____

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

(число, месяц, год)

в администрацию Сенного сельского поселения Темрюкского района поступила
корреспонденция с уведомлением за № _____ от

_____,
проживающ _____ по адресу: _____

При _____ вскрытии _____ обнаружены _____ документы, _____ а
именно: _____

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

подпись, дата. Инициалы, фамилия

подпись, дата. Инициалы, фамилия

подпись, дата. Инициалы, фамилия

Начальник общего отдела
администрации Сенного
сельского поселения Темрюкского района

Н.Д.Любенко

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6
к Административному регламенту
исполнения муниципальной функции
рассмотрения обращений граждан в
администрации Сенного сельского поселения
Темрюкского района

Главе (заместителю главы)
Сенного сельского поселения
Темрюкского района

(инициалы, фамилия)

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 заявителем _____

(Ф.И.О.)

в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения: 1) _____

(дата, номер)

2) _____

(дата, номер)

3) _____

(дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на _____ л., в _____ экз.

Должность _____ (подпись), (инициалы, фамилия)

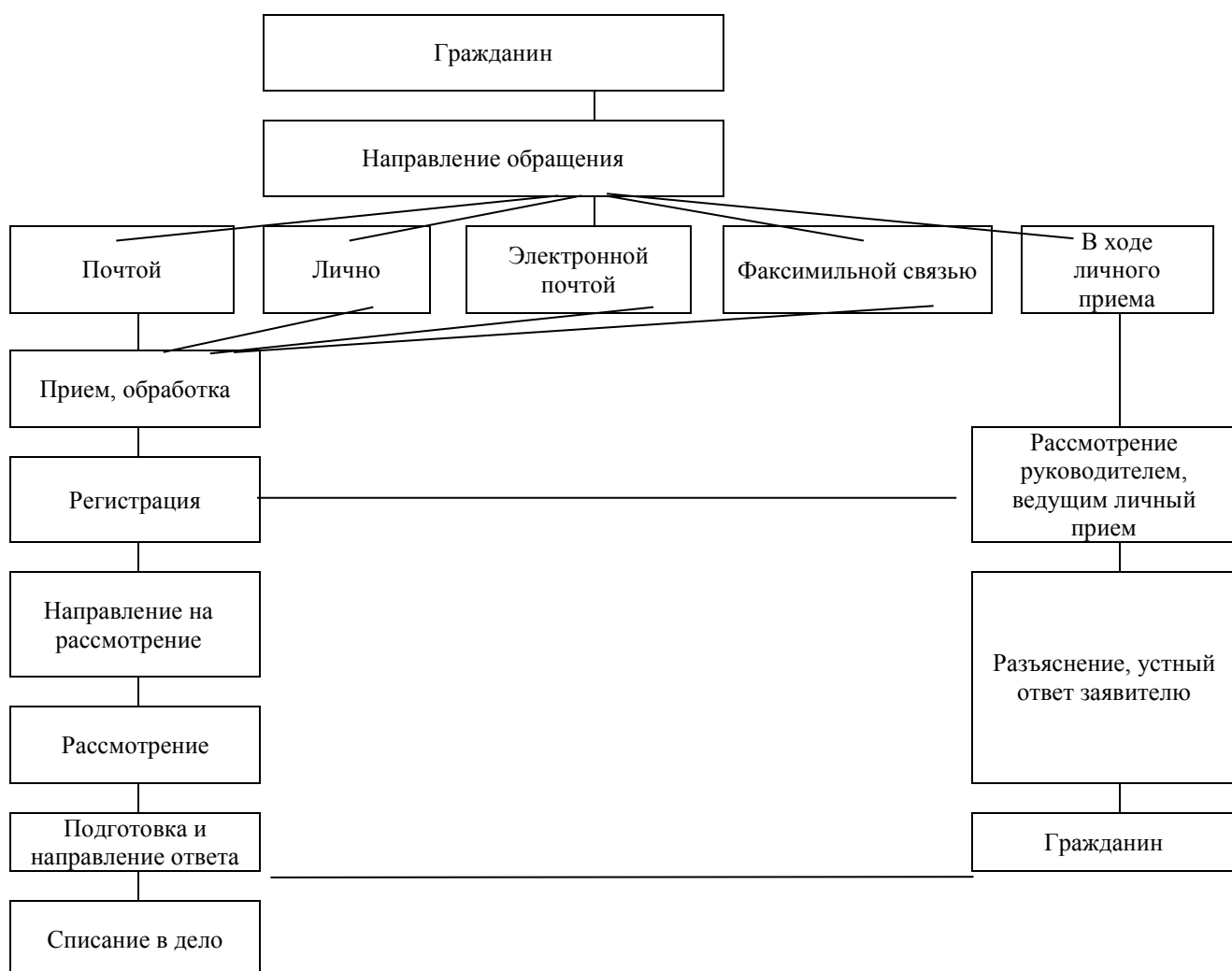
Начальник общего отдела
администрации Сенного
сельского поселения Темрюкского района

Н.Д.Любенко

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7

к Административному регламенту
исполнения муниципальной функции
рассмотрения обращений граждан в
администрации Сенного сельского
поселения Темрюкского района

БЛОК-СХЕМА рассмотрения обращения граждан



Начальник общего отдела
администрации Сенного
сельского поселения Темрюкского района

Н.Д.Любенко