

## ПРИЛОЖЕНИЕ

### УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации

Сенного сельского поселения

Темрюкского района

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

### Порядок работы с обращениями граждан в администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района

#### 1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района (далее — Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также взаимодействие администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района с муниципальным образованием Темрюкский район при рассмотрении обращений граждан.

1.2. Порядок работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 29 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае»;

Законом Краснодарского края от 16 июля 2010 года № 2000-КЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Краснодарского края, органов местного самоуправления в Краснодарском крае»;

Уставом Сенного сельского поселения Темрюкского района;

постановлением администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района от 27 декабря 2010 года № 108 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района».

положением об общем отделе администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района;

1.3. Действие Порядка 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. Порядок работы с обращениями 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 в администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района осуществляется общим отделом (далее – общий отдел) администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района в соответствии с Положением.

1.7. Порядок работы с обращениями граждан основывается на принципах гласности и открытости.

## 2. Информирования граждан о порядке работы с обращениями

2.1. Информирование граждан о порядке работы с обращениями осуществляется в устной либо письменной форме.

2.2. Основные требования к информированию граждан о порядке работы с обращениями: достоверность представляемой информации, четкость ее изложения и полнота.

2.3. Для получения информации о порядке работы с обращениями граждан обращаются:

лично в общий отдел Сенного сельского поселения Темрюкского района;

по телефону в общий отдел Сенного сельского поселения Темрюкского района;

письменно (почтой, электронной почтой, по каналам факсимильной связи) в общий отдел.

2.4. Информация о порядке работы с обращениями представляется непосредственно в общем отделе 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 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.

2.5. В администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района, в доступном для обозрения месте, размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы общего отдела.

2.6. Рабочие места специалистов общего отдела, осуществляющих работу с обращениями граждан, оборудуются компьютерами и оргтехниккой, позволяющей организовать работу с обращениями граждан в полном объеме. Отдел оборудуется стульями, столом; средствами оказания первой медицинской помощи; заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями.

2.7. На информационном стенде размещаются: Порядок работы с обращениями граждан; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих Порядок работы с обращениями граждан; образец заполнения обращения; адрес (в том числе электронной почты), телефоны и график работы; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; график приема граждан специалистами администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района.

2.8. Специалисты отдела, осуществляющие личный прием, обеспечиваются настольной табличкой либо бейджем, содержащим сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности.

2.9. При информировании о порядке рассмотрения обращений, 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 занимаемую должность.

2.10. Ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан в администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района возлагается на начальника общего отдела.

2.11. Рассмотрение обращений, в том числе оказание юридической помощи, осуществляется бесплатно.

### 3. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Обращения, поступившие в администрацию Сенного сельского поселения Темрюкского района по компетенции в письменной форме или в форме электронного документа, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в общем отделе до

даты направления ответа заявителю.

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

3.3. 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.

3.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие территориальные 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 непосредственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, не менее чем за два-три дня до истечения срока исполнения.

3.5. 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.

3.6. 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.

3.7. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений и качество подготовленной информации.

3.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, по которым администрацией Сенного сельского поселения Темрюкского района запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляет специалист отдела.

#### 4. Ответственность специалистов при рассмотрении обращений

4.1. 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 которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

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

4.3. 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.

## 5. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

5.1. Основание для начала первичной обработки — поступление в администрацию Сенного сельского поселения Темрюкского района письменного обращения.

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

5.3. Обращения на имя главы Сенного сельского поселения Темрюкского района, 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).

5.4. 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).

5.5. 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».

5.6. 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 в журнале входящей корреспонденции администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района.

5.7. Поступившие в адрес главы администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района письма с пометкой «лично», правильно указанными фамилией, инициалами и должностью, передаются ему без вскрытия и регистрации. В случаях, когда такие письма главой Сенного сельского поселения

Темрюковского района классифицируются как обращения, последний возвращает письмо в общий отдел для регистрации в установленном порядке.

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

5.9. Письменные обращения на имя главы Сенного сельского поселения Темрюковского района доставленные в администрацию Сенного сельского поселения Темрюковского района автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются начальником общего отдела.

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

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

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

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

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

суть предложения, заявления жалобы;

личную подпись, дату написания.

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. Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина и почтового адреса. На копии обращения проставляется штамп – уведомление о поступлении обращения в администрацию Запорожского сельского поселения Темрюковского района с указанием даты поступления, указывается также количество листов обращения и контактный телефон.

## 6. Регистрация обращений

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

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

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

6.2. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1 и ведется

в хронологическом порядке.

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

6.4. Учет обращений производится по фамилии заявителя.

6.5. 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 № 8).

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

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

6.8. 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. При рассмотрении обращения заявитель имеет право предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

6.9. Все поступившие обращения граждан в администрацию Сенного сельского поселения Темрюкского района ставятся на контроль.

## 7. Направление обращений на рассмотрение

7.1. Основание для направления обращений на рассмотрение - регистрация обращения в журнале.

7.2. Специалист общего отдела администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района, рассматривает почту, в день регистрации представляет обращение главе Сенного сельского поселения Темрюкского района для принятия решения о ходе рассмотрения, определения исполнителей, срока и порядка разрешения вопросов обращения. Затем обращение с резолюцией главы Сенного сельского поселения Темрюкского района направляется на исполнение специалисту указанному в резолюции. 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.

7.3. 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.

7.4. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю, который обобщает материал и готовит информацию главе и заявителю, всем остальным соисполнителям направляются копии обращения.

7.5. В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в пятидневный срок возвращает его в общий отдел администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района с мотивированной служебной запиской на имя главы Сенного сельского поселения Темрюкского района, давшего поручение. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов. Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя отдел.

7.6. Если обращение в администрацию Сенного сельского поселения Темрюкского района направлено не по территориальной принадлежности (из администрации муниципального образования Темрюкский район, администрации Краснодарского края, законодательного органа Краснодарского края), специалист общего отдела регистрирует обращение, затем направляет обращение автору поручения или в управление по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования Темрюкский район с сопроводительным письмом о необходимости направления обращения по принадлежности, либо по согласованию с ними направляет обращение с сопроводительным письмом по принадлежности. Заявителю направляется уведомление о переадресации его обращения.

7.7. 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 суде.

7.8. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению (приложение № 6).

7.9. Жалобы, адресованные главе Сенного сельского поселения

Темрюкского района на правоохранительные и судебные органы, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, заявителю даются разъяснения о необходимости направления обращения в правоохранительные органы.

## 8. Рассмотрение обращений

8.1. Основание для начала рассмотрения обращения – получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения.

8.2. Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям, 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, Законодательному Собранию Краснодарского края, прокуратуру, 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 первый исполнитель.

8.3. Исполнитель при рассмотрении обращения:

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и 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).

8.4. 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.

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

оформляется «в дело» как исполненное.

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

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

8.8. 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 на основании служебной записки исполнителя, рассматривающего обращение или специалиста общего отдела (приложение № 7), 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 или заместителя главы Сенного сельского поселения Темрюкского района.

8.9. 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 общего отдела, о чем ставится отметка в журнале регистрации. На первом листе письма начальником общего отдела делается запись «в дело».

8.10. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения (приложение № 8).

8.11. Результат рассмотрения обращения является — разрешение поднимаемых в обращении проблем либо необходимые разъяснения по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты.

## 9. Контроль за рассмотрением обращений

9.1. 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.

9.2. 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.

9.3. Решение о постановке исполненных обращений на контроль в администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района принимается главой Сенного сельского поселения Темрюкского района по предложениям начальника общего отдела.

9.4. На особый 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 особый 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.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района, осуществляется начальником общего отдела.

9.6. Обращения, по которым администрацией муниципального образования Темрюкский район запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в отдел по работе с обращениями. При этом в ответе на бланке указывается номер и дата регистрации письма в администрации муниципального образования Темрюкский район, 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.

9.7. Ответы на обращения в администрации Краснодарского края, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Краснодарского края, оформляются исполнителями за подписью главы Сенного сельского поселения Темрюкского района или его заместителя.

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

## 10. Ответы на обращения

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

10.2. 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.

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

10.4. 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.

10.5. 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 повторное рассмотрение принимается главой Сенного сельского поселения Темрюкского района.

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

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

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

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

10.10. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено (Петровой И. А. — для сообщения всем заявителям, или Петровой И. А. — для информирования заинтересованных лиц, или Петровой И.А. 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 (приложения № 9).

10.11. Ответ на обращение, поступившее в администрацию Сенного сельского поселения Темрюкского района в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

10.12. 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.

10.13. 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».

10.14. 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.

10.15. Остается 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.

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

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

Начальником общего отдела 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).

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

## 11. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

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

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

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

информация о результатах рассмотрения обращения на имя главы Сенного сельского поселения Темрюкского района, администрацию Краснодарского края, ЗСК, прокуратуры, СМИ;

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

поручения по рассмотрению обращения;

письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акты (если составлялись);

запросы, материалы проверки по обращению (если она проводилась);

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

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

## 12. Организация личного приема граждан

12.1. Прием посетителей в администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района осуществляется во вторник и в пятницу с 8.00 до 12.00 с 12-50 до 17-00 часов (кроме выходных и праздничных дней), перерыв: с понедельника по пятницу 12.00 до 12.50 часов. Прием граждан осуществляется главой Сенного сельского поселения Темрюкского района и специалистами структурных подразделений администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района.

12.2. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места проживания от районного центра.

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

12.4. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткое содержание вопроса выданной справки вносятся в журнал регистрации выданных справок (приложение № 10).

12.5. 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 оперативный дежурный или сотрудник полиции.

12.6. Начальник общего отдела производит запись граждан на личный прием к главе Сенного сельского поселения Темрюкского района. На каждого заявителя оформляется регистрационно-контрольная карточка личного приема (приложение № 11).

12.7. Целесообразно записывать на прием к главе Сенного сельского поселения Темрюкского района, граждан которые побывали по своему вопросу у заместителя главы Сенного сельского поселения Темрюкского района.

12.8. Личный прием граждан осуществляется главой Сенного сельского поселения Темрюкского района, его заместителем, а также руководителями и специалистами структурных подразделений администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района, при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции, согласно графику приема граждан по личным вопросам.

12.9. График приема граждан руководителями и специалистами администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района ежегодно

утверждается главой Сенного сельского поселения Темрюкского района и размещается на информационном стенде администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района, на официальном сайте администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района, публикуется в средствах массовой информации.

12.10. К личному приему главы Сенного сельского поселения Темрюкского района начальник общего отдела готовит подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, приглашает для участия в приеме руководителей структурных подразделений администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района.

12.11. За один день до личного приема, главе представляется реестр граждан записавшихся на прием и материалы по предыдущим рассмотрениям обращений (если имеются), для ознакомления и выработки проекта решения по поднимаемым заявителями вопросам.

12.12. По окончании приема глава Сенного сельского поселения Темрюкского района доводит до сведения заявителя свое решение или информирует его 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.

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

12.14. Глава Сенного сельского поселения Темрюкского района принимает решение о постановке вопроса на контроль.

12.15. Карточка личного приема (при необходимости с приложениями к ней) направляется на исполнение под роспись.

12.16. Обращения, озвученные на личном приеме главы Сенного сельского поселения Темрюкского района, рассматриваются в соответствии с настоящим Порядком.

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

12.18. 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.

### 13. Организация рассмотрения обращений, поступивших по «Телефону доверия» администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района

13.1. Все звонки, поступающие на телефон «Телефону доверия» администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района, фиксируются специалистами общего отдела.

13.2. Информация о персональных данных авторов обращений, поступивших на телефон «Телефону доверия» администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

13.3. Регистрация и учет устных обращений граждан, поступивших по телефону «Телефону доверия» администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района, аналогичен порядку регистрации и учета письменных обращений, и осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

13.4. Начальник общего отдела, в день регистрации обращения оформляет карточку и передает главе Сенного сельского поселения Темрюкского района для определения исполнителя.

13.5. Рассмотрение устных обращений, поступивших по телефону «Телефону доверия» администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района, аналогичен письменным, и осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

13.6. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения устных обращений граждан, по которым администрацией Сенного сельского поселения Темрюкского района запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляет общим отдел.

13.7. Подготовка ответов на устные обращения, поступившие по телефону «Телефону доверия» в администрацию Сенного сельского поселения Темрюкского района и передача материалов рассмотрения на архивное хранение осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

#### 14. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

14.1. 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.

14.2. Ответственность начальника общего отдела закрепляется должностной инструкцией.

Начальник общего отдела, осуществляющий контроль, несет установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у него на рассмотрении обращений и документов.

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, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

При уходе в отпуск специалист обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту, временно замещающему его специалисту.

При освобождении от замещаемой должности специалист обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту специалисту, ответственному за работу с обращениями.

14.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего Порядка.

14.4. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает и проверки результатов рассмотрения обращений граждан с выездом (выездом) на место.

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

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

## 15. Анализ и обобщение вопросов обращений

15.1. Аналитическая работа в администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района ведется начальником общего отдела, ответственным за работу с обращениями граждан.

15.2. Начальник общего отдела проводит ежеквартальный анализ характера устных и письменных обращений и результативности их рассмотрения. Информация о работе с обращениями граждан ежеквартально представляется главе Сенного сельского поселения Темрюкского района.

15.3. Начальник общего отдела ответственный за работу с обращениями граждан:

- просматривает, формирует и анализирует статистические материалы по обращениям граждан;

- ведет накопление архива;

- изучает необходимые нормативные документы и другие материалы;

- несет ответственность за соблюдение сроков подготовки ежеквартального анализа, за объективность его содержания;

- готовит материалы для публикации в средствах массовой информации и размещения на официальном сайте Сенного сельского поселения Темрюкского района.

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

15.5. Начальник общего отдела, ежеквартально, до 25 -го числа месяца, следующего за отчетным периодом, на основании имеющихся материалов, готовит статистические отчеты (1 раз в полугодие - с пояснительными записками) о работе с обращениями граждан и направляет в управление по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования Темрюкский район.

15.6. Результаты анализа размещаются на официальном сайте Сенного сельского поселения Темрюкского района в разделе «Работа с обращениями граждан», а также используется при принятии решений о необходимости внесения соответствующих изменений в Порядок работы с обращениями граждан.

## 16. Порядок обжалований действий по работе с обращениями граждан и решений, принятых по обращениям

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

16.2. Гражданин может обжаловать действия (бездействие) или решение: руководителей и специалистов структурных подразделений администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района — главе Сенного сельского поселения Темрюкского района;

16.3. 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 рассмотрения обращения.

16.4. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) должностных лиц администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района, решения, принимаемые в ходе рассмотрения обращения, в судебном порядке.

Глава Сенного сельского поселения  
Темрюкского района

О.В. Чумак

