



**АДМИНИСТРАЦИЯ СЕННОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ
ТЕМРЮКСКОГО РАЙОНА**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 25.06.2024

№ 103

поселок Сенной

**О внесении изменений в постановление администрации сеного сельского поселения Темрюкского района от 6 октября 2023 года №105
«Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан в администрации Сеного сельского поселения
Темрюкского района»**

В целях приведения муниципальных актов администрации Сеного сельского поселения Темрюкского района в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации, п о с т а н о в л я ю:

1. Внести в постановление администрации Сеного сельского поселения Темрюкского района от 6 октября 2023 года №105 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Сеного сельского поселения Темрюкского района» следующие изменения:

1) приложение к постановлению - Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Сеного сельского поселения Темрюкского района изложить в новой редакции (приложение).

2. Общему отделу администрации Сеного сельского поселения Темрюкского района (Усова) официально опубликовать настоящее постановление в периодическом печатном издании газете Темрюкского района «Тамань» и опубликовать (разместить) на официальном сайте муниципального образования Темрюкский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на официальном сайте администрации Сеного сельского поселения Темрюкского района.

3. Контроль за выполнением постановления возложить на начальника общего отдела Сеного сельского поселения Темрюкского района Н.Н. Усову.

4. Постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Глава Сеного сельского поселения
Темрюкского района



М.Е. Шлычков

ПРИЛОЖЕНИЕ
к постановлению администрации
Сенного сельского поселения
Темрюкского района
от 25.06.2024 № 103

«ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕНА
постановлением администрации
Сенного сельского поселения
Темрюкского района
от 06.10.2023 № 105

в редакции постановления
от 25.06.2024 № 103

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации
Сенного сельского поселения Темрюкского района

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района (далее – Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с письменными (в том числе в форме электронного документа) и устными обращениями граждан, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – граждане), поступивших в адрес администрации муниципального образования Темрюкский район (далее – Администрация), главы Сенного сельского поселения Темрюкского района (далее – обращения граждан).

1.2. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ).

2. Порядок работы с письменными обращениями граждан

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1.1. Письменное обращение может быть направлено:
почтовым отправлением по адресу: 353540, Краснодарский край,

Темрюкский район, пос. Сенной, ул. Мира, д. 36;
передано лично в общий отдел Администрации;
принято в ходе личных приемов главы Сенного сельского поселения
Темрюкского района.

с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал).

Обращение в форме электронного документа направляется путем заполнения специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте Сенного сельского поселения Темрюкского района <http://admsennaya.krd.eis1.ru> в сети «Интернет» и путем отправки на официальный электронный адрес Администрации nawil@yandex.ru.

2.1.2. Письменные обращения на имя главы Сенного сельского поселения Темрюкского района, доставленные в общий отдел Администрации по почте, предаются работнику общего отдела в день поступления.

2.1.3. Работник общего отдела Администрации, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю.

2.1.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений и при необходимости составляются следующие акты:

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью, если в конверте отсутствует письменное вложение на имя главы муниципального образования Темрюкский район (приложение 1);

о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью при обнаружении в конверте недостатки указанных в описи документов (приложение 2);

о наличии приложений к обращению, не являющихся подтверждением изложенных в нем доводов, в случае, если приложенные документы и материалы в соответствии с частью 2 статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ не являются подтверждением доводов, изложенных в обращении (приложение 3);

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью в случае, если к письму прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих юридическое значение для гражданина (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) (приложение 4). Также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправлением либо об их передаче в соответствующий орган местного самоуправления Сенного сельского поселения Темрюкского района для вручения заявителю по месту его проживания или о хранении вещей

до востребования.

Указанные акты составляются в двух подлинных экземплярах на бумажном носителе, один из которых прилагается к обращению, а второй остается в общий отдел Администрации. При этом заявитель в установленном порядке уведомляется об отсутствии либо недостатке документов или возврате оригиналов документов. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из работников общего отдела Администрации в составе трех человек.

2.1.5. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается текст «письменного обращения к адресату нет».

Срок хранения документов по обращениям граждан (в том числе конвертов) составляет 5 лет.

По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Федеральным архивным агентством.

2.1.6. Письма на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные руководителем (одним из его заместителей), а также письма депутатов всех уровней, сенаторов Российской Федерации без приложенных к ним обращений граждан регистрируются в общем отделе Администрации.

2.1.7. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке работником общего отдела Администрации, обрабатывающим корреспонденцию.

2.1.8. Письменные обращения на имя главы Сенного сельского поселения Темрюкского района, доставленные в Администрацию автором или лицом, представляющим в установленном порядке его интересы, принимаются работником общего отдела. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в Администрацию с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного номера телефона работника, ведущего прием.

В случае направления обращения в адрес главы Сенного сельского поселения Темрюкского района на официальный электронный адрес Администрации в день обработки входящей корреспонденции обращения перенаправляются работнику общего отдела, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции, и вносятся журнал регистрации.

2.2. Регистрация письменных обращений

2.2.1. Письменные обращения граждан, поступающие в Администрацию, на имя главы Сенного сельского поселения Темрюкского района регистрируются в общем отделе.

2.2.2. Все поступающие в Администрацию письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов, регистрируются в

общем отделе в журнале рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан в течение 3 дней с момента поступления.

2.2.3. Работник, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции в общем отделе, фиксирует момент поступления письменных обращений и обращений в та рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан в день их поступления.

2.2.4. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации о персональных данных.

2.2.5. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте наносятся соответствующие реквизиты документа (дата и номер регистрации, наименование органа, зарегистрировавшего обращение).

2.2.6. В журнал учета рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан (далее – журнал учета) вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес. Если в обращении в форме электронного документа почтовый адрес отсутствует, указан только электронный адрес заявителя и из содержания обращения невозможно определить место проживания заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;

муниципальный район проживания автора обращения;

городское или сельское поселение проживания автора обращения;

источник поступления;

тип автора (рабочий, служащий, пенсионер, инвалид, участник ВОВ, инвалид ВОВ, многодетная семья, одинокие мать (отец), сирота, беженец, участник боевых действий, ветеран труда, учащийся, член семьи инвалида, участника ВОВ, труженик тыла, военнослужащий, предприниматель, депутат Государственной Думы, сенатор Российской Федерации, депутат Законодательного Собрания Краснодарского края, домохозяйка, дольщик, безработный, инвестор, иное);

телефон (при наличии);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

e-mail (при наличии);

адресат;

отправитель, направивший обращение;

исходящий номер сопроводительного письма (при наличии такого письма);

признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное);

аннотация обращения, которая должна быть ясной и понятной, отражать его суть;

код тематики обращения согласно Типовому общероссийскому

тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений;

количество листов с приложениями (если имеется);

тема;

сведения о предыдущих обращениях автора;

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

фамилия, инициалы соответствующих должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.2.7. При регистрации коллективных обращений в журнал учета вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». В графе «Заявитель» ставится отметка «коллективное». В случае отсутствия адреса заявителя, указанного первым, указывается фамилия и адрес заявителя, обозначенные на конверте. Коллективные обращения без указания фамилий регистрируются по названию организации, предприятия, коллектива, из которых они поступили («коллектив ОАО «Визит», «жители улицы Длинной», «жильцы дома №...»).

2.2.8. Если автор письма обращается в интересах другого лица (других лиц), то журнал учета в графе «Ф.И.О.» указывается фамилия и инициалы автора обращения, после чего в скобках прописывается фамилия и инициалы лиц, в интересах которых обратился автор (например, Иванов А.А. (в интересах Ивановой В.В., Ивановой С.С.)).

2.2.9. Если заявитель не указал своей фамилии, то журнал учета вносится запись «без фамилии».

2.2.10. Оригиналы обращений с регистрационным штампом общего отдела заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).

2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

2.3.1. Обращения, поступившие в Администрацию, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в Администрации.

2.3.2. Срок рассмотрения письменного обращения исчисляется в календарных днях. В случае если окончание срока рассмотрения обращений приходится на выходной или нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.3.3. Уполномоченное должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.3.4. По дубликатному обращению, приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения в случае, если ответ на него не дан.

2.3.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в

другие органы местного самоуправления, государственные органы руководитель либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

2.4. Направление письменных обращений граждан на рассмотрение

2.4.1. Работники общего отдела, осуществляя работу с письменными обращениями, в день регистрации обращения вносят предложения:

о предоставлении обращения для резолюции главе Сенного сельского поселения Темрюкского района. При рассмотрении обращения глава Сенного сельского поселения Темрюкского района определяет исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления в Администрацию информации о результатах его рассмотрения;

о направлении обращения по компетенции в орган местного самоуправления Сенного сельского поселения Темрюкского района.

2.4.2. Решение о направлении письменного обращения на рассмотрение принимается исключительно исходя из его содержания по компетенции поднимаемых автором вопросов.

2.4.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением в тот же срок граждан, направивших обращения, о переадресации обращений, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.4. В случае перенаправления на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, коллективного письменного обращения, подписанного несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой направить ответ каждому из подписавшихся, уведомление о переадресации обращения направляется каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях уведомление направляется на адрес заявителя, указанного в регистрации первым.

2.4.5. Письменное обращение, поступившее в Администрацию и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется в Отдел МВД России по Темрюкскому району с уведомлением заявителя о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а копия вышеуказанного обращения в тот же срок направляется Губернатору Краснодарского края.

2.4.6. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного

самоуправления, государственных органов или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.7. Уведомления о переадресации подписываются начальником или работниками общего отдела Администрации.

2.4.8. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

В случае если обжалуется конкретное решение либо конкретное действие (бездействие) конкретного должностного лица структурного подразделения Администрации, жалоба направляется вышестоящему должностному лицу, руководителю структурного подразделения Администрации для рассмотрения в порядке подчиненности.

В случае если обжалуется ответ по предыдущему обращению заявителя, который был дан не руководителем структурного подразделения Администрации, жалоба может быть направлена руководителю структурного подразделения Администрации для рассмотрения в порядке подчиненности.

2.4.9. Жалобы на решения, действия (бездействие) главы Сенного сельского поселения Темрюкского района направляются в структурные подразделения Администрации, уполномоченные в соответствующей сфере, для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном порядке.

2.4.10. Жалобы на действия (бездействие) правоохранительных и судебных органов, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, направляются в управление по профилактике правонарушений и взаимодействию с правоохранительными органами Администрации для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие действия (бездействие) в установленном порядке.

2.4.11. Поручения о рассмотрении обращений и уведомления авторам обращений готовятся на типографских бланках с горизонтальным расположением реквизитов.

2.4.12. Обращения с подписанными поручениями по их рассмотрению вносятся в журнал и направляются в электронном виде участникам системы обмена электронными данными по работе с обращениями граждан.

2.4.13. Уведомления авторам обращений в конвертах направляются по почте на адрес, указанный в обращении, работниками общего отдела. Реестры отправленных уведомлений хранятся в общем отделе.

2.4.14. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, работниками общего отдела. Реестры отправленных уведомлений хранятся в общем отделе.

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан

2.5.1. В структурных подразделениях Администрации непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются руководителями. Поручение руководителя должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, ясно сформулированный текст, предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, порядок и срок исполнения, подпись руководителя.

2.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения: несет персональную ответственность за его сохранность; обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений;

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращений; организует встречи с заявителем(-ями); организует создание комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях (с выездом на место и участием заявителей);

принимает меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, указывает, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения;

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение вопросов, содержащихся в обращении.

2.5.3. В случае если к тексту письменного обращения заявителем приложены документы и материалы, не относящиеся к подтверждению доводов, изложенных в обращении, то рассмотрению подлежат только вопросы, содержащиеся в самом тексте письменного обращения.

2.5.4. При рассмотрении повторных обращений анализируется имеющаяся по поднимаемым в них вопросам переписка.

Письменные обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные обращения по одному и тому же

вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

2.5.5. Письменные обращения с просьбами о личном приеме главой Сенного сельского поселения Темрюкского района либо заместителем главы Сенного сельского поселения Темрюкского района (далее – заместитель) рассматриваются по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных вопросов. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой Сенного сельского поселения Темрюкского района, первым заместителем и заместителями, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

2.5.6. Письменные обращения, содержащие в адресной части обращений пометку «лично», рассматриваются в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.5.7. Письменные обращения 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 настоящей Инструкцией.

2.5.8. В случае поступления в Администрацию письменных обращений, содержащих вопросы, ответы на которые размещены в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданам, направившим обращения, в течение семи дней со дня регистрации обращений ответственным исполнителем сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.5.9. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, ответственным исполнителем сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.5.10. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель структурного подразделения Администрации, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу (приложение 5) при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Администрацию или одному и тому же должностному лицу.

О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение, и общий отдел. Уведомление о прекращении переписки направляется автору за

подписью заместителя главы Сенного сельского поселения Темрюкского района, а также руководителей структурных подразделений.

2.5.11. При поступлении обращения, в котором содержится вопрос, по которому переписка прекращена, уполномоченное лицо, рассматривающее обращение, направляет заявителю уведомление, содержащее сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

2.5.12. При поступлении в Администрацию обращения, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения работниками общего отдела сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.13. При поступлении в Администрацию просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, работники общего отдела (приёмная) информируют заявителя о прекращении рассмотрения обращения. В случае переадресации ранее поступившего обращения от данного гражданина в иной орган или иному должностному лицу заявление о прекращении рассмотрения данного обращения в течение 7 дней направляется в соответствующий орган или должностному лицу с уведомлением гражданина, реализовавшего данное право.

По письменному запросу заявителю в 30-дневный срок возвращаются приложенные к обращению материалы (документы).

2.6. Ответы на письменные обращения граждан

2.6.1. Ответ на письменное обращение должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.

2.6.2. Текст ответа на письменное обращение должен излагаться ясно и понятно, последовательно, кратко, со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При наличии сведений о подтверждении фактов нарушения прав, свобод и законных интересов заявителей, изложенных в обращении, в ответе необходимо указать, какие меры приняты к лицам, допустившим такие нарушения.

В случае рассмотрения обращения в порядке переадресации в тексте ответа на письменное обращение заявителю должны содержаться наименование органа, направившего обращение, с указанием регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационный номер и дату регистрации обращения в Администрации.

2.6.3. Не допускается наличие исправлений (в том числе в реквизитах) в ответах на обращения граждан.

2.6.4. При ответе на коллективное письменное обращение, подписанное несколькими заявителями с указанием адреса каждого из них и просьбой

направить ответ каждому из подписавшихся, ответ дается каждому гражданину на указанный им в обращении адрес. В остальных случаях ответ дается на адрес заявителя, указанного в регистрации первым с пометкой «для информирования заинтересованных лиц».

2.6.5. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем перечисляются все адресаты, перенаправившие обращение, с указанием его регистрационного номера и даты регистрации, а также регистрационные номера и даты регистрации обращений в Администрации.

2.6.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в администрацию в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию в письменной форме.

2.6.7. При получении на рассмотрение предложения, заявления или жалобы, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе разъяснения порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (с учетом соблюдения требований о недопустимости разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия).

2.6.8. Информация должностному лицу, запросившему информацию о результатах рассмотрения обращения, должна содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятых мер. В информации должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок и условия окончательного решения вопроса.

2.6.9. Ответы заявителям подписываются главой Сенного сельского поселения Темрюкского района, заместителем, а также руководителями структурных подразделений.

2.6.10. Запрашиваемая информация о результатах рассмотрения обращения, поступившего с сопроводительными документами органов государственной власти, направляется в соответствующие органы в электронном виде с использованием системы межведомственного электронного документооборота или по почте заказным почтовым отправлением.

2.6.11. Ответы заявителям передаются для отправки в общий отдел.

2.6.12. При направлении ответа на обращение, поступившее в форме электронного документа, по адресу электронной почты, указанной в обращении, подготовленный на бумажном носителе и собственноручно подписанный ответ преобразуется в электронную форму путем сканирования. Гражданину направляется ответ в форме электронного образа документа.

2.6.13. При условии всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, списывает материалы «в дело». В противном случае должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения, всестороннего и объективного рассмотрения обращения.

После завершения рассмотрения обращения и направления ответа гражданину работник общего отдела оставляет на архивное хранение подлинник соответствующего обращения и материалы, относящиеся к его рассмотрению (если в поручении по рассмотрению обращения не указано иное).

2.6.14. Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

2.6.15. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам, начальником общего отдела Администрации либо работником общего отдела, осуществляется:

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

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

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

объективность и достаточность принятого решения по результатам рассмотрения обращения с вынесением одного из решений: «поддержано», в том числе «меры приняты», «не поддержано», «разъяснено»;

анализ наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов авторов (в случае принятия решения «разъяснено»); проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

2.6.16. По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов начальником общего отдела Администрации либо работником общего отдела принимается решение о соответствии ответа критериям своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличия правовых, экономических, технологических и прочих обоснований (в зависимости от содержания обращения) принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из указанных критериев, то указанными сотрудниками выносятся предложение о его возврате исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений.

2.6.17. Решение о сроках устранения нарушений принимается

руководителем структурного подразделения, которому поручено рассмотрение обращения, по предложениям работников общего отдела Администрации, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

3. Порядок работы с устными обращениями граждан

3.1. Организация приема граждан в администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района

3.1.1. Прием граждан в общем отделе осуществляется по адресу: пос. Сенной, ул. Мира, д. 36 вторник, четверг с 8.00 до 16.00, перерыв с 12.00 до 12.50 (кроме выходных и праздничных дней).

Информация о месте приема граждан в общем отделе, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте Администрации в сети «Интернет».

3.1.2. Прием граждан ведут работники общего отдела.

3.1.3. Помещения, выделенные для ведения приема граждан, должны соответствовать санитарным правилам СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда» и требованиям Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

3.1.4. Рабочие места работников общего отдела, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

Работник общего отдела, осуществляющий прием граждан, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве (при наличии) и должности.

3.1.5. Места ожидания и личного приема граждан оборудуются стульями, столами, системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и одноразовой посудой. В помещение обеспечивается доступ для граждан с ограниченными физическими возможностями.

Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, образцами заявлений на имя главы Сенного сельского поселения Темрюкского района.

3.1.6. В холле Администрации устанавливается информационный стенд в доступном для граждан месте.

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

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

3.1.9. Содержание устного обращения заносится в регистрационную карточку приема гражданина в журнале регистрации устных обращений граждан и личного приема главы Сенного сельского поселения Темрюкского

района (далее – журнал учета устного приема).

В регистрационную карточку вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина (в именительном падеже) и его почтовый адрес;

телефон (при наличии);

форма обращения;

вид обращения;

признак обращения;

содержание вопроса, которое должно быть ясным и понятным, отражать его суть;

шифр тематики обращения согласно Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений;

результат рассмотрения вопроса, содержащегося в устном обращении гражданина (разъяснено в ходе приема, принято письменное обращение).

3.1.10. Работник общего отдела, ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции общего отдела, в том числе о порядке организации личного приема граждан в Администрации.

Если поднимаемые в ходе приема вопросы относятся к компетенции иных структурных подразделений Администрации работником общего отдела в день обращения гражданина может быть организовано проведение приема заявителя работниками соответствующего структурного подразделения Администрации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, лично либо по телефону.

С согласия заявителя организуется видеоприем посредством интернет - ресурса ССТУ.РФ со специалистами соответствующих органов исполнительной власти Краснодарского края, в компетенцию которых входит решение вопроса.

В случае если в устном обращении гражданина содержатся вопросы, решение которых входит в компетенцию территориальных федеральных органов власти и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.1.11. В случае если гражданин обратился с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, ему представляется информация об адвокатах и нотариусах, являющихся участниками государственной системы оказания бесплатной юридической помощи на территории Краснодарского края, или адреса размещения ГКУ КК «Государственное юридическое бюро Краснодарского края» для оказания бесплатной юридической помощи отдельным категориям граждан.

3.1.12. В ходе приема гражданин вправе оставить письменное обращение на имя главы Сенного сельского поселения Темрюкского района, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом

№ 59-ФЗ и Инструкцией.

3.1.13. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в сети «Интернет» возможно только при условии, что это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение Администрации, а также работника общего отдела, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.2. Организация личного приема граждан главой Сенного сельского поселения Темрюкского района и заместителем

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой Сенного сельского поселения Темрюкского района, заместителем согласно утвержденному графику по предварительной записи.

3.2.2. Гражданин в обращении с просьбой о проведении личного приема в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество либо должность должностного лица, о личном приеме которым он ходатайствует, а также свою фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты и содержание вопроса, требующего рассмотрения в ходе личного приема.

Также гражданин вправе указать номер телефона (при наличии) и информацию о том, куда он ранее обращался за разрешением поставленного вопроса, с приложением подтверждающих документов либо их копий.

3.2.3. Список граждан на прием предоставляется главе, заместителю, для ознакомления и определения участников приема, к компетенции которых относится рассмотрение поставленных вопросов.

3.2.4. Заявителю может быть отказано в личном приеме главой Сенного сельского поселения Темрюкского района, заместителем в случаях, если:

с заявителем прекращена переписка по данному вопросу;

заявитель ранее был на приеме у главы Сенного сельского поселения Темрюкского района, заместителя по определенному вопросу и ему давались исчерпывающие разъяснения по данному вопросу;

ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

по вопросу заявителя, с которым он обратился для записи на личный прием, имеется вступившее в силу судебное решение.

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

3.2.6. Личный прием главой Сенного сельского поселения Темрюкского района, заместителем ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращений граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.2.7. Личный прием главой Сенного сельского поселения Темрюкского района или заместителем проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

3.2.8. Личный прием граждан осуществляется главой Сенного сельского поселения Темрюкского района, заместителем с участием руководителей структурных подразделений Администрации и иных должностных лиц по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.2.9. Работники общего отдела организуют приемы главы Сенного сельского поселения Темрюкского района, заместителя (в том числе выездные, в режимах видео-конференц-связи, иных видов связи).

3.2.10. Карточки личного приема главой Сенного сельского поселения Темрюкского района, заместителем оформляются работниками общего отдела в день проведения приема (приложение 6).

3.2.11. Продолжительность приема одного заявителя не должна превышать 20 минут.

3.2.12. По окончании личного приема глава Сенного сельского поселения Темрюкского района, заместитель доводят до сведения заявителя свое решение или информируют о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняют, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

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

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

3.2.15. Поручения и (или) рекомендации главы Сенного сельского поселения Темрюкского района, заместителя, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

3.2.16. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в журнале регистрации устных обращений работниками общего отдела в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.

3.2.17. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки и гражданин согласен с дачей ему устного ответа в ходе личного приема, в карточке личного приема делается соответствующая отметка, а зарегистрированная карточка личного приема с резолюцией «разъяснено в ходе приема» списывается в дело.

3.2.18. Зарегистрированные карточки личного приема, содержащие поручения для структурных подразделений Администрации, после регистрации направляются работниками общего отдела в соответствующие структурные подразделения Администрации.

Оригиналы карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в общем отделе в течение пяти лет со дня регистрации.

3.2.19. В ходе личного приема гражданин вправе оставить письменное

обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией.

3.2.20. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в сети «Интернет» в ходе личного приема главой Сенного сельского поселения Темрюкского района, заместителем возможно только при условии, если это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение, а также должностного лица, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

4. Порядок работы с обращениями, поступившими по телефону «Горячая линия» администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района

4.1. Работа с аудиосообщениями, поступающими в общий отдел по телефону «Горячая линия», осуществляется в соответствии с Инструкцией.

4.2. Телефон «Горячая линия» представляет собой телекоммуникационную линию Администрации, обеспечивающую возможность устного обращения гражданина по телефонному номеру +7(86148) 38-8-90.

4.3. Прием аудиосообщений осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, в соответствии с утвержденным режимом работы Администрации и служебным распорядком.

4.4. Прием и регистрация аудиосообщений осуществляется работниками общего отдела.

4.5. Прием аудиосообщений осуществляется в форме диалога работника общего отдела с заявителем.

4.6. Информация о персональных данных авторов аудиосообщений, поступивших по телефону «Горячая линия», хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

4.7. При обращении по телефону «Горячая линия» заявитель обязан сообщить:

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- почтовый адрес;
- номер телефона;
- суть предложения, заявления, жалобы.

4.8. Работники общего отдела, осуществляющие прием звонков:

4.8.1. Уточняют суть вопроса и персональные данные обратившихся, включая номера телефонов заявителей.

4.8.2. Предоставляют адреса и телефоны органов исполнительной власти Краснодарского края, органов местного самоуправления Сенного сельского поселения Темрюкского района, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных организаций, на которых возложено осуществление публично значимых функций, в компетенцию которых входит

решение поднимаемых заявителем вопросов.

4.8.3. Разъясняют порядок организации личного приема главой Сенного сельского поселения Темрюкского района, заместителем.

4.8.4. Готовят проекты поручений по рассмотрению аудиосообщений для последующего направления в соответствии с компетенцией в структурные подразделения Администрации.

4.9. Работниками общего отдела в соответствующем журнале оформляется регистрационная карточка аудиосообщения, содержащая фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя; номер телефона; содержание аудиосообщения.

4.10. На аудиосообщения, носящие справочный или консультационный характер, работниками общего отдела самостоятельно даются разъяснения заявителю в устной форме, при этом регистрационная карточка такого аудиосообщения закрывается с отметкой «разъяснено», проект поручения не составляется.

4.11. В случае если от одного заявителя поступило несколько аудиосообщений аналогичного содержания в пределах одного рабочего дня, составляется одно поручение. Если вновь поступившее от заявителя аудиосообщение содержит новые доводы и факты, оно направляется исполнителю с пометкой «в дополнение», срок его рассмотрения устанавливается соответственно сроку рассмотрения первого аудиосообщения, в случае если ответ на него не дан.

4.12. Срок рассмотрения аудиосообщения не должен превышать 30 дней. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения аудиосообщения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день. В случае необходимости срок рассмотрения аудиосообщения может быть продлен исполнителем в установленном порядке не более чем на 30 дней.

4.13. При условии всестороннего и объективного рассмотрения аудиосообщения, а также полного фактического исполнения принятого по нему решения должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении аудиосообщения, списывает материалы «в дело», в противном случае - должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении аудиосообщения, принимает дополнительные меры контроля до полного фактического исполнения принятого решения.

4.14. Контроль за своевременностью исполнения поручений о рассмотрении аудиосообщений граждан осуществляется работниками общего отдела.

5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

5.1. В Администрации контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя главы Сенного

сельского поселения Темрюкского района, осуществляется общим отделом.

5.2. Контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений осуществляется путем запроса у лиц, ответственных за рассмотрение обращений, документов и материалов о результатах рассмотрения обращений.

5.3. В случае направления заявителю ответа, подписанного главой Сенного сельского поселения Темрюкского района, заместителем, обращение ставится на «контроль».

5.4. Решение о постановке обращений на контроль принимается главой Сенного сельского поселения Темрюкского района по предложениям работников общего отдела.

5.5. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе структурных подразделений Администрации, получения материалов для обзоров обращений граждан, аналитических записок и информации, анализа принятых мер в случае повторных и многократных обращений.

5.6. При осуществлении контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан проверяется срок рассмотрения обращений, сроки представления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, и сроки представления документов и материалов о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений осуществляется сотрудником общего отдела.

5.7. При осуществлении контроля за всесторонним рассмотрением обращений проверяется наличие необходимых реквизитов документа, анализируется содержание обращения в целях выявления причин нарушения прав, свобод и законных интересов гражданина и подготовки ответа на обращение на предмет: освещения всех вопросов, поставленных в обращении; раскрытия всех установленных обстоятельств; полноты принятых мер, направленных на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина; наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов граждан; наличия ссылок на конкретные нормы права.

5.8. Контроль за выполнением поручений по обращениям граждан включает:

- постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;

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

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

- снятие обращений с контроля.

5.9. Документы и материалы о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль, подлежат представлению структурными

подразделениями Администрации в общий отдел в течение 5 дней со дня исполнения.

5.10. В случае выявления несоответствия ответов на обращения, поступившие на имя главы Сенного сельского поселения Темрюкского района, критериям, установленным пунктами 5.6, 5.7 Инструкции, начальником общего отдела Администрации принимается решение о направлении в течение 3 дней со дня поступления ответа в общий отдел информации о выявленных нарушениях в адрес руководителя соответствующего структурного подразделения Администрации, рассматривавшего обращение, с просьбой принять исчерпывающие меры к устранению выявленных нарушений и недопущению их впредь, а также рассмотреть вопрос о привлечении к дисциплинарной ответственности виновных должностных лиц.

5.11. В случае установления недостоверности ответа обращение с проектом ответа направляется исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с поручением главы Сенного сельского поселения Темрюкского района в течение 3 дней со дня поступления ответа в общий отдел. В поручении могут устанавливаться методы рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

5.12. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя главы Сенного сельского поселения Темрюкского района, с выходом (выездом) на место определяется планом работы соответствующего структурного подразделения Администрации, которому поручено рассмотрение обращения.

5.13. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан, положений законодательства о рассмотрении обращений граждан и Инструкции.

5.14. Граждане вправе направлять в Администрацию предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также сообщения о нарушениях должностными лицами положений Инструкции, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией.

6. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

6.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица общего отдела осуществляют информирование заявителей о графике работы Администрации; о справочных телефонах и почтовых адресах Администрации и органов местного самоуправления Сенного сельского поселения Темрюкского района; об адресе официального сайта Администрации в сети «Интернет», адресе электронной почты Администрации; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в

том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и сетевых изданиях.

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

6.2. Местонахождение администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района:

почтовый адрес: 353540, Краснодарский край, Темрюкский район, пос. Сенной, ул. Мира, д. 36.

Прием граждан в общем отделе осуществляется вторник, четверг с 8.00 до 16.00, перерыв с 12.00 до 12.50 (кроме выходных и праздничных дней).

Телефон «Горячая линия» Администрации, по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы Администрации: +7(86148) 38-8-90.

Телефон общего отдела: +7(86148) 38-8-90.

Телефон начальника общего отдела Администрации: +7(86148) 38-8-90.

Официальный сайт администрации Сенного сельского поселения Темрюкского района в сети интернет: <http://admsennaya.krd.eisl.ru>.

6.3 Информирование граждан в Администрации осуществляется при: непосредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой;

размещении информационных материалов в сети «Интернет» на официальном сайте Администрации.

На входе в Администрацию в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы общего отдела.

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

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения работник общего 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 работник общего отдела называет наименование отдела, свои фамилию, имя, отчество.

6.4. На информационном стенде в Администрации размещаются следующие материалы: текст Инструкции; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности органов местного самоуправления; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты Администрации; графики приема граждан должностными лицами Администрации и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.».

