

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
НОВОПОКРОВСКИЙ РАЙОН**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 12.01.2018

№ 4

ст-ца Новопокровская

**О Порядке работы с обращениями граждан в администрации
муниципального образования Новопокровский район**

В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года №1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», Федерального закона от 27 ноября 2017 года №355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» администрация муниципального образования Новопокровский район постановляет:

1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Новопокровский район утвердить (прилагается).
2. Первому заместителю и заместителям главы муниципального образования, руководителям структурных подразделений администрации муниципального образования обеспечить соблюдение настоящего Порядка.
3. Постановление администрации муниципального образования Новопокровский район от 27 марта 2015 года № 355 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Новопокровский район» признать утратившими силу.
4. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования Новопокровский район В.Г.Кондратова.

5. Постановление вступает в силу со дня его обнародования.

Глава муниципального образования
Новопокровский район



Ю.М.Ревякин

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
муниципального образования

Новопокровский район

от 12.11.2008 № 4

ПОРЯДОК

работы с обращениями граждан в администрации муниципального
образования Новопокровский район

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Новопокровский район (далее — Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, также порядок взаимодействия администрации муниципального образования Новопокровский район с органами исполнительной власти Краснодарского края и местного самоуправления муниципальных образований в составе муниципального образования Новопокровский район при организации рассмотрения обращений граждан.

Настоящий порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением в администрации муниципального образования Новопокровский район обращений граждан, обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан:

Конституция Российской Федерации;

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

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

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

Устав муниципального образования Новопокровский район;

постановление главы администрации муниципального образования

Новопокровский район от 21 января 2005 года № 20 «О создании общественной приемной администрации муниципального образования Новопокровский район»;

Положение об общем отделе администрации муниципального образования Новопокровский район;

Иструкция по делопроизводству в администрации муниципального образования Новопокровский район и ее структурных подразделений и иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Краснодарского края и муниципального образования Новопокровский район.

1.3. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 настоящего Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Процедура завершается направлением заявителю ответа или уведомления о переадресации обращения (письменного или в форме электронного документа) в установленный срок, либо с его согласия устным ответом на обращение в ходе личного приема.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.

2.1.1. Местонахождение администрации муниципального образования Новопокровский район:

Почтовый адрес: 353020, Краснодарский край, ст-ца Новопокровская, ул. Ленина, д.133

Режим работы: с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 17:15

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в общественной приемной администрации муниципального образования Новопокровский район (ст-ца Новопокровская, ул.Ленина, д.108) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:00.

Телефон начальника общего отдела администрации муниципального образования Новопокровский район: 8(86149) 7-17-48

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8(86149) 7-11-30

Телефон «Горячей линии» для приема устных обращений: 8(86149) 7-16-77, 7-11-30

Адрес электронной почты администрации муниципального образования (novopokrovsky@mo.krasnodar.ru).

Официальный сайт администрации муниципального образования Новопокровский район (www.novopokrovskaya.com).

2.1.2. Информирование заявителей.

Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица администрации муниципального образования и структурных подразделений администрации, ответственные за организацию работы с обращениями граждан, осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы администрации муниципального образования, о справочных телефонах и почтовых адресах, об адресе официального сайта в сети «Интернет», о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем, о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

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

2.1.3. Для получения информации граждане обращаются:

- лично в общественную приемную, в структурные подразделения администрации муниципального образования Новопокровский район;
- по телефону в общественную приемную, в структурные подразделения администрации муниципального образования Новопокровский район;
- письменно (почтой, электронной почтой, факсимильной связью) в общественную приемную и структурные подразделения администрации муниципального образования Новопокровский район.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется непосредственно в общественной приемной, в приемной главы муниципального образования, в структурных подразделениях администрации муниципального образования Новопокровский район, 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

общественной приемной администрации муниципального образования Новопокровский район (приложение № 1), графике личного приема граждан на официальном сайте администрации муниципального образования Новопокровский район, в сети «Интернет», на информационных стендах в общественной приемной администрации муниципального образования Новопокровский район.

На стендах, расположенных в здании администрации муниципального образования и общественной приемной, размещен график приема граждан главой муниципального образования и его заместителями, телефоны и почтовые адреса структурных подразделений администрации муниципального образования.

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

2.1.4. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями.

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

При ответе на телефонный звонок должностное лицо называет наименование структурного подразделения администрации муниципального образования Новопокровский район, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

2.1.5. Требования к оформлению информационных стендов.

На информационных стендах размещаются следующие материалы: текст Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативно-правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления; образец заполнения обращения; телефоны и график работы, почтовый адрес, адрес электронной почты; графики приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Новопокровский район.

Информационные стенды, содержащие информацию о работе с обращениями граждан, размещены в холлах администраций муниципального образования и сельских поселений, в общественной приемной администрации муниципального образования.

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

2.3. Общие требования к рассмотрению обращений.

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

- наименование государственного органа либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего

должностного лица;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
- почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ, либо уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления, жалобы;
- личную подпись заявителя;
- дату написания;

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

Обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Новопокровский район в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Порядком. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан

2.4.1. Письменные обращения, поступившие в администрацию муниципального образования Новопокровский район по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 2.4.2. данного раздела. Если обращение не требует проверки, либо требует срочного разрешения, сроки его рассмотрения могут сокращены.

2.4.2. Письменные обращения, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

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

2.4.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в 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. В случае принятия руководителем решения о продлении срока рассмотрения, заявителю направляется

уведомление.

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

2.4.6. По дубликатному обращению (обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

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

2.4.8. Исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.4.9. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, по которым администрацией муниципального образования Новопокровский район запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляет специалист общего отдела, ответственный за работу с обращениями граждан.

3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений, в том числе особенности процедур в электронной форме

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.1.1. Основание для начала организации рассмотрения граждан — поступление в администрацию муниципального образования Новопокровский район письменного обращения (в том числе в электронной форме), оно заполняется в специальной электронной форме.

3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи. В случае направления обращения в электронной форме на официальный портал администрации муниципального образования (www.povorokrovskaya.com), обращение заполняется в специальной электронной форме.

3.1.3 Обращения на имя главы муниципального образования Новопокровский район, его заместителей, поступающие в администрацию муниципального образования по почте, передаются начальнику общего отдела администрации в день поступления и проверяются на безопасность вложения. При обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, необычный запах, смещение центра тяжести, особенности оформления) специалист, получивший корреспонденцию, сообщает о нем непосредственному руководителю, руководитель - оперативному дежурному

отдела МВД России по Новопокровскому району. Проверенная сотрудниками правоохранительных органов корреспонденция передается в общий отдел администрации.

3.1.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение, либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения № 2, 3), также составляется акт на письмо (приложение №4), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

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

3.1.6. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан регистрируются в приемной главы муниципального образования Новопокровский район.

3.1.7. Обращения с пометкой «лично» вскрываются начальником общего отдела администрации муниципального образования Новопокровский район.

3.1.8. Для приема обращений в форме электронных сообщений (Интернет-обращений), направляемых через официальный Интернет-сайт администрации муниципального образования, применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

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

3.1.10. Письменные обращения на имя главы муниципального образования Новопокровский район и его заместителей, доставленные в администрацию муниципального образования Новопокровский район автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом общего отдела, ответственным за работу с обращениями граждан. На копии обращения делается «отметка» о поступлении обращения в администрацию муниципального образования Новопокровский район с указанием даты поступления, указывается также количество листов обращения и контактный телефон или выдается расписка о приеме обращения и телефона для справок.

3.2. Регистрация обращений

3.2.1. Все поступающие в администрацию муниципального образования Новопокровский район письменные обращения граждан

регистрируются в ЕСЭД «СИНКОПА» в течение 3 рабочих дней с даты их поступления. Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

3.2.2. На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте, прикрепляется штрих-код с указанием даты поступления и регистрационного номера.

3.2.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

3.2.4. В электронную учетную карточку вносятся:

- дата регистрации, регистрационный номер;
- фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его - почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме и на конверте, при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если почтовый адрес отсутствует, а указан только электронный адрес заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;
- форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет);
- вид обращения (жалоба, предложение, заявление, запрос);
- количество листов и приложений (если имеются);
- указывается, откуда поступило обращение (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, от заявителя и т.д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма;
- краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;
- фамилия и проект резолюции руководителя, которому обращение направляется на рассмотрение;
- наименование структурного подразделения администрации муниципального образования Новопокровский район, исполнительного органа местного самоуправления муниципального образования Новопокровский район и (или) фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения.

3.2.5. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия 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. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили, например (коллектив МБОУ СОШ № 10).

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

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

3.2.8. 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 как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

3.3. Направление обращений на рассмотрение

3.3.1. Основание для начала процедуры - регистрация обращения в ЕСЭД «СИНКОПА».

3.3.2. В день регистрации обращение предоставляется главе муниципального образования Новопокровский район или его заместителем, для принятия решения о ходе рассмотрения. 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.

3.3.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования Новопокровский район, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений.

3.3.4. Письменные обращения, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 3.3.13 пункта 3.3 настоящего Порядка рассмотрения обращений граждан.

3.3.5. Копии уведомлений хранятся в общественной приемной администрации муниципального образования Новопокровский район вместе с материалами по рассмотрению обращений.

3.3.6. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, в случае отсутствия почтового адреса, либо наличия просьбы заявителя о направлении ответа на указанный электронный адрес.

3.3.7. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.3.8. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то всем направляются копии обращения, оригинал обращения находится на хранении в общественной приемной администрации муниципального образования Новопокровский район.

3.3.9. В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в пятидневный срок возвращает его в общий отдел администрации муниципального образования Новопокровский район с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, 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 общий отдел администрации муниципального образования.

3.3.10. Если обращение в администрацию муниципального образования Новопокровский район направлено не по территориальной принадлежности (из администрации Краснодарского края, исполнительных органов государственной власти Краснодарского края), специалист общего отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, направляет обращение автору поручения или в управление по работе с обращениями граждан администрации Краснодарского края с сопроводительным письмом о необходимости направления обращения по принадлежности. Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя управление по работе с обращениями граждан администрации Краснодарского края.

3.3.11. В структурных подразделениях администрации муниципального образования Новопокровский район непосредственные исполнители определяются руководителями. Поручение руководителя должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.3.12. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в структурное подразделение администрации муниципального образования Новопокровский район, в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которой 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.

3.3.13. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течении 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия или почтовый адрес поддается прочтению.

3.3.14. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению в администрации муниципального образования Новопокровский район в соответствии с ее компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.3.15. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.3.16. Авторам жалоб, адресованных главе муниципального образования Новопокровский район и его заместителям на правоохранительные и судебные органы, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, даются разъяснения о необходимости направления обращения в вышестоящие правоохранительные органы.

3.4. Рассмотрение обращений

3.4.1. Основание для начала рассмотрения – получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения или в электронной форме.

3.4.2. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод», им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю, (при необходимости в администрацию Краснодарского края), исполнительный орган государственной власти Краснодарского края, Законодательному Собранию Краснодарского края, СМИ. Соисполнители не позднее 5 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» ответ заявителю направляет каждый исполнитель в части компетенции.

3.4.3. Должностное лицо при рассмотрении обращения, в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения;

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

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

3.4.5. Письма с просьбами о личном приеме главой муниципального образования Новопокровский район либо его заместителями, рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, как правило заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Новопокровский район, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

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

3.4.8. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава муниципального образования Новопокровский район (заместитель главы муниципального образования Новопокровский район) на основании служебной записки исполнителя, рассматривающего обращение или специалиста общего отдела, ответственного за работу с обращениями граждан (приложение № 5), вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. Сообщение о прекращении переписки направляется автору за подписью главы муниципального образования или заместителя главы муниципального образования Новопокровский район.

3.4.9. В случае поступления в администрацию муниципального образования Новопокровский район письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от

02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте администрации муниципального образования Новопокровский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.4.10. 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 общественной приемной. На первом листе письма заместителем главы муниципального образования Новопокровский район или начальником общего отдела делается запись «в дело» с указанием даты и фамилии.

3.4.11. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течении 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.4.12. Результат работы с обращениями - разрешение поднимаемых в обращении проблем, либо необходимые разъяснения по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты.

3.5. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

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

3.5.2. В администрации муниципального образования Новопокровский район контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы муниципального образования Новопокровский район и его заместителей, осуществляется специалистом общего отдела по работе с обращениями граждан.

3.5.3. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

3.5.4. Решение о постановке обращения на контроль в администрации муниципального образования Новопокровский район принимается главой

муниципального образования Новопокровский район, его заместителями, по предложениям специалиста общего отдела, ответственного за работу с обращениями граждан.

3.5.5. В структурных подразделениях администрации муниципального образования Новопокровский район постановка обращений на контроль определяется их руководителями.

3.5.6. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления в муниципальном образовании Новопокровский район, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

Обращения, поступающие из Администрации Президента Российской Федерации, из администрации Краснодарского края, Законодательного Собрания Краснодарского края, исполнительных органов государственной власти Краснодарского края, как правило, ставятся на контроль, в том числе с целью получения материалов для ежеквартальных отчетов о рассмотрении обращений граждан. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации муниципального образования Новопокровский район, осуществляется специалистом общего отдела, ответственным за работу с обращениями граждан, в структурных подразделениях администрации муниципального образования Новопокровский район - должностными лицами, ответственными за работу с обращениями граждан.

3.5.7. Обращения, по которым администрацией муниципального образования Новопокровский район запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в общественную приемную (при необходимости), при этом в ответе на бланке указывается номер и дата регистрации письма в администрации муниципального образования Новопокровский район, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются копии обращения и другие востребованные, согласно поручению материалы. В деле у исполнителя остаются поручение, копия обращения, копия ответа на поручение, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

3.5.8. Ответы на обращения, поставленные на контроль в администрации Краснодарского края, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Краснодарского края, оформляются исполнителями за подписью главы муниципального образования Новопокровский район или его заместителями, дававших поручения по рассмотрению.

3.5.9. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 настоящего Федерального

закона, глава муниципального образования Новопокровский район вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.5.10. Ответственность должностных лиц администрации муниципального образования Новопокровский район по работе с обращениями закрепляется в их должностных инструкциях. Должностные лица несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

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

3.5.12. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан, положений Порядка.

3.5.13. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает контроль по формам автоматизированной системы и проверки результатов рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место.

3.5.14. Периодичность контроля за полнотой и качеством рассмотрения обращения граждан с выходом (выездом) на место определяется планом работы общего отдела администрации муниципального образования.

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

3.5.16. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений должностными лицами в структурных подразделениях администрации муниципального образования, органах местного самоуправления осуществляется их руководителями.

3.5.17. Текущий контроль осуществляется путем проведения специалистом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, проверок соблюдения и исполнения специалистами нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

3.5.18. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа, обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением руководства администрации муниципального образования Новопокровский район. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

3.5.19. В целях контроля за предоставлением Порядка граждане имеют право запросить и получить, а должностные лица обязаны им предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, относящимися к

рассмотрению обращений граждан, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

По результатам рассмотрения документов и материалов граждане направляют в администрацию муниципального образования Новопокровский район предложения, рекомендации по совершенствованию качества и порядка рассмотрения обращений граждан, а также заявления и жалобы с сообщениями о нарушениях должностными лицами положений Порядка, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

3.6. Ответы на обращения

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

3.6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

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

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

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

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой муниципального образования Новопокровский район, его заместителями, на основании информации специалиста общего отдела, ответственного за работу с обращениями граждан.

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

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

3.6.8. Ответ на обращение подписывается главой муниципального образования Новопокровский район или его заместителями.

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

адресу, указанному в обращении, поступившем в администрацию муниципального образования Новопокровский район в письменной форме. Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснениями порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» администрации муниципального образования.

3.6.10. Ответы на обращения, по которым запрашивается информация из администрации Краснодарского края о результатах рассмотрения, подписываются главой муниципального образования Новопокровский район (либо первым заместителем, заместителями главы муниципального образования Новопокровский район).

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

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

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

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

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

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

3.6.17. При согласии должностного лица, дававшего поручение по рассмотрению обращения, с ответом заявителю, материалы рассмотрения

обращения списываются им «в дело». Руководитель вправе принять решение об оставлении на дополнительном контроле обращения до полного разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

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

3.6.18. Максимальный срок регистрации и отправки ответа - не более одного дня со дня его подписания.

3.7. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

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

- информация о результатах рассмотрения обращения,
- письменное обращение, приложения к нему (если они имеются),
- материалы проверки по обращению (если она проводилась),
- копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения,
- поручение по рассмотрению обращения.

3.7.2. Материалы рассмотрения письменных и устных обращений граждан формируются в папках в хронологическом порядке исходя из номера и даты регистрации.

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

3.8. Организация личного приема граждан

3.8.1. Основание для начала процедуры - обращение гражданина в администрацию муниципального образования или общественную приемную администрации муниципального образования Новопокровский район.

3.8.2. Ежедневный прием посетителей в общественной приемной администрации муниципального образования Новопокровский район осуществляется ежедневно с 8.00 до 16.00 (кроме выходных и праздничных дней), перерыв с 12.00 до 13.00. Прием граждан и запись на прием к главе муниципального образования, организация личного приема в администрации муниципального образования Новопокровский район ведется специалистом общего отдела, ответственным за работу с обращениями граждан в общественной приемной администрации.

3.8.3. Помещения, выделенные для приема граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

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

3.8.5. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами. Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращения.

3.8.6. Места для проведения личного приема граждан оборудуются системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и разовыми стаканчиками.

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

3.8.8. 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.

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

3.8.10. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса вносятся в журнал учета приема граждан (приложение №6).

3.8.11. 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.

3.8.12. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу, либо разъяснить: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он также вправе по договоренности направить заявителя на прием в соответствующее структурное подразделение администрации муниципального образования Новопокровский район или должностному лицу, решить вопрос о приеме заявителя в органе местного самоуправления муниципального образования в составе муниципального образования Новопокровский район (по месту жительства).

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов может быть приглашен специалист соответствующего структурного подразделения администрации муниципального образования Новопокровский район.

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

3.8.14. Для оперативного решения вопросов в ходе приема заполняется регистрационно-контрольная карточка личного приема (приложение № 7), оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы и направляется исполнителю. Время от оформления карточки до направления на исполнение - не более суток. В исключительных случаях сроки рассмотрения обращений могут быть сокращены.

3.8.15. Специалист общего отдела, ответственный за работу с

обращениями граждан, производит запись граждан на личный прием к главе муниципального образования Новопокровский район и его заместителям по вопросам, входящим в компетенцию администрации муниципального образования Новопокровский район. На каждого заявителя оформляется регистрационно-контрольная карточка личного приема.

3.8.16. Личный прием граждан осуществляется главой муниципального образования Новопокровский район, его заместителями и уполномоченными ими лицами по вопросам, отнесенным к их ведению, а также руководителями структурных подразделений администрации муниципального образования Новопокровский район, при поступлении обращений, рассмотрение которых находится в их компетенции.

3.8.17. График приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Новопокровский район ежегодно утверждается главой муниципального образования Новопокровский район и размещается в вестибюле администрации муниципального образования, общественной приемной администрации муниципального образования Новопокровский район, на официальном сайте администрации муниципального образования Новопокровский район, публикуется в средствах массовой информации.

3.8.18. К личным приемам (в том числе выездным) должностных лиц администрации муниципального образования Новопокровский район специалист общего отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, готовит подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений граждан, приглашает для участия в приемах руководителей структурных подразделений администрации муниципального образования Новопокровский район, руководителей органов местного самоуправления муниципальных образований в составе муниципального образования Новопокровский район и непосредственно принимает участие в приемах.

3.8.19. За 2 дня до приема карточки личного приема и материалы к ним передаются должностному лицу, которое будет вести прием граждан, для ознакомления и выработки проекта решения по поднимаемым заявителями вопросам.

3.8.20. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу. Заявитель, при согласии с разъяснениями, полученными в ходе личного приема и результатами рассмотрения обращения, письменно оформляет согласие и ставит свою подпись в регистрационно-контрольной карточке или на прилагаемом бланке.

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

3.8.22. Должностное лицо, ведущее прием, принимает решение о

постановке на контроль исполнения его поручения.

3.8.23. Карточка личного приема (при необходимости с приложениями к ней) специалистом общего отдела, ответственным за работу с обращениями граждан, на следующий день после приема направляется на исполнение через общий отдел администрации муниципального образования Новопокровский район, при необходимости оперативного разрешения вопросов заявителя - по факсимильной связи.

3.8.24. Должностные лица администрации муниципального образования Новопокровский район проводят выездные приемы граждан в муниципальных образованиях в составе муниципального образования Новопокровский район в соответствии с графиком, утвержденным главой муниципального образования Новопокровский район. Порядок организации выездных приемов должностных лиц администрации муниципального образования Новопокровский район аналогичен порядку организации личных приемов граждан в администрации муниципального образования Новопокровский район.

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

3.8.26. На основе анализа количества и тематики вопросов обращений, поступающих от жителей сельских поселений Новопокровского района, в случае необходимости организуется работа «выездной приемной» администрации муниципального образования. Состав специалистов структурных подразделений администрации муниципального образования, участвующих в работе «Выездной приемной», формируется специалистом по работе с обращениями граждан администрации.

3.8.27. В ходе работы «выездной приемной» на каждого заявителя заполняется регистрационно-контрольная карточка личного приема. Гражданам даются необходимые разъяснения, юридические консультации, принимаются письменные обращения на имя главы администрации муниципального образования Новопокровский район, после чего они передаются на регистрацию.

3.8.28. Исполнение поручений по обращениям, принятым во время работы «выездной приемной», контролируется специалистом по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования.

3.8.29. Обращения, поступившие при проведении руководством муниципального образования Новопокровский район «прямых линий», рассматриваются в соответствии с Порядком.

3.9. Анализ и обобщение вопросов обращений

3.9.1. Аналитическая работа в администрации муниципального образования Новопокровский район ведется специалистом общего отдела, ответственным за работу с обращениями граждан; в структурных подразделениях - специалистами, ответственными за работу с обращениями граждан.

3.9.2. Специалист общего отдела, ответственный за работу с обращениями граждан, проводит еженедельный, ежемесячный и ежеквартальный анализ характера устных обращений и результативности их рассмотрения. Информация об исполнении муниципальной функции еженедельно представляется заместителю главы муниципального образования Новопокровский район начальником общего отдела.

3.9.3. Специалист общего отдела, ответственный за работу с обращениями граждан:

- формирует и анализирует статистические материалы по обращениям граждан;
- ведет накопление архива по информационно-аналитическим материалам общественной приемной;
- изучает необходимые нормативные документы и другие материалы по анализируемым вопросам;
- несет ответственность за соблюдение сроков подготовки информационно-аналитических материалов, за объективность их содержания;
- готовит материалы для публикации в средствах массовой информации и размещения на официальном сайте администрации муниципального образования Новопокровский район.

3.9.4. В целях выработки единых подходов к рассмотрению обращений граждан, информация о работе с обращениями органами местного самоуправления муниципальных образований в составе муниципального образования Новопокровский район, направляется в общественную приемную администрации муниципального образования Новопокровский район.

3.9.5. На основе анализа обращений граждан и информации, поступающей из муниципальных образований в составе муниципального образования Новопокровский район, специалистом общего отдела, ответственным за работу с обращениями граждан, планируется оказание практической и методической помощи органам местного самоуправления муниципальных образований в составе муниципального образования Новопокровский район.

3.9.6. Специалист, ответственный за работу с обращениями граждан ежеквартально, до 10-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, на основании имеющихся материалов, в том числе полученных из органов местного самоуправления муниципальных образований в составе муниципального образования Новопокровский район, 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 Краснодарского края.

Заместитель главы
муниципального образования

В.Г.Кондратов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
муниципального образования
Новопокровский район

Почтовый адрес, адрес электронной почты, адрес сайта в сети
«Интернет», справочные телефоны, факс, режим работы
администрации муниципального образования Новопокровский район,
общественной приемной администрации муниципального образования
Новопокровский район

Почтовый адрес администрации муниципального образования
Новопокровский район: *Ленина ул., 133, станция Новопокровская, 353020*
Режим работы администрации муниципального образования
Новопокровский район Краснодарского края: *с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 17.00.*
Выходные дни: суббота, воскресенье.
Прием граждан в общественной приемной администрации муниципального
образования Новопокровский район (Ленина ул., 108, станция
Новопокровская) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных
дней: *понедельник-пятница с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.15*
Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8 (861-49)
7-11-30.
Телефон общественной приемной администрации муниципального
образования Новопокровский район: 8 (861-49) 7-16-77.
Телефон «Горячей линии» по работе с обращениями граждан 8(86149)
7-16-77.
Телефон начальника общего отдела администрации муниципального образования
Новопокровский район: 8 (861-49) 7-17-48.
Адрес электронной почты администрации муниципального образования
Новопокровский район: *novopokrovsky@mo.krasnodar.ru.*
Официальный сайт администрации муниципального образования
Новопокровский район: *www.novopokrovskaya.com*

Заместитель главы
муниципального образования

В.Г.Кондратов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
муниципального образования
Новопокровский район

АКТ № _____
об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с
уведомлением и в письмах с объявленной ценностью
от « _____ » _____ 20 ____

Комиссия в составе _____

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт нижеследующем: _____
(число, месяц, год)

в администрацию муниципального образования Новопокровский
район поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от, _____

проживающий(ая) по адресу: _____

При вскрытии обнаружено отсутствие письменного вложения.
Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

_____	подпись, дата.	_____	инициалы, фамилия
_____	подпись, дата.	_____	инициалы, фамилия
_____	подпись, дата.	_____	инициалы, фамилия

Заместитель главы
муниципального образования

В.Г.Кондратов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
муниципального образования
Новопокровский район

АКТ № _____

о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с
уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от « ____ » _____ 20 ____

Комиссия в составе _____

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

Составила настоящий акт ниже следующего: _____

(число, месяц, год)

в администрацию муниципального образования Новопокровский район поступила
корреспонденция с уведомлением за № _____ от _____

_____,
проживающ. по адресу: _____

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

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

подпись, дата. инициалы, фамилия

подпись, дата. инициалы, фамилия

подпись, дата. инициалы, фамилия

Заместитель главы
муниципального образования

В.Г.Кондратов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
муниципального образования
Новопокровский район

АКТ № _____

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

от «____» _____ 20__

Комиссия в составе _____

(фамилия, инициалы, должности лиц, составивших акт)

Составила настоящий акт о нижеследующем: _____

(число, месяц, год)

в администрацию муниципального образования Новопокровский район

поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от _____

_____,

проживающ.по адресу: _____

Привскрытииобнаруженыдокументы,аименно: _____

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

подпись, дата. инициалы, фамилия

подпись, дата. инициалы, фамилия

подпись, дата. инициалы, фамилия

Заместитель главы
муниципального образования

В.Г.Кондратов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
муниципального образования
Новопокровский район

Главе (заместителю
главы) муниципального
образования Новопокровский район

(инициалы, фамилия)

О прекращении переписки

На основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку заявителем _____

(Ф.И.О.)

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

- 1) _____
(дата, номер)
- 2) _____
(дата, номер)
- 3) _____
(дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются). Приложение: на _____ л., в _____ экз.

Должность _____
(подпись), (инициалы, фамилия)

Заместитель главы
муниципального образования

В.Г.Кондратов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6
к Порядку работы с обращениями граждан в
администрации муниципального образования
Новопокровский район

Журнал
учета приема граждан

№№ п/п	Дата приема	Ф.И.О. заявителя и адрес его места жительства	Вопрос обращения	Кому поруче но рассмо трение	Срок рассмот- рения	Когда фактически рассмотрен о	Результаты рассмотрения			примечание
							Удовлетвор.	Разъяснено	Отказано	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

Заместитель главы
муниципального образования

В.Г.Кондратов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
муниципального образования
Новопокровский район

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

личного приема

№ ____ от ____ 20__

(фамилия, имя, отчество посетителя)

Адрес, телефон _____

Место работы _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Автор резолюции _____ (_____)

(подпись)

Срок исполнения _____ Приложение: на _____ листах

(обратная сторона РКК)

Дата	Кому направлено	Особые отметки

Дата, индекс исполнения _____

Адресат _____

Содержание _____

С контроля снял _____ Подпись контролера _____

Дело _____ Том _____ Листы _____ Фонд _____

Дело _____

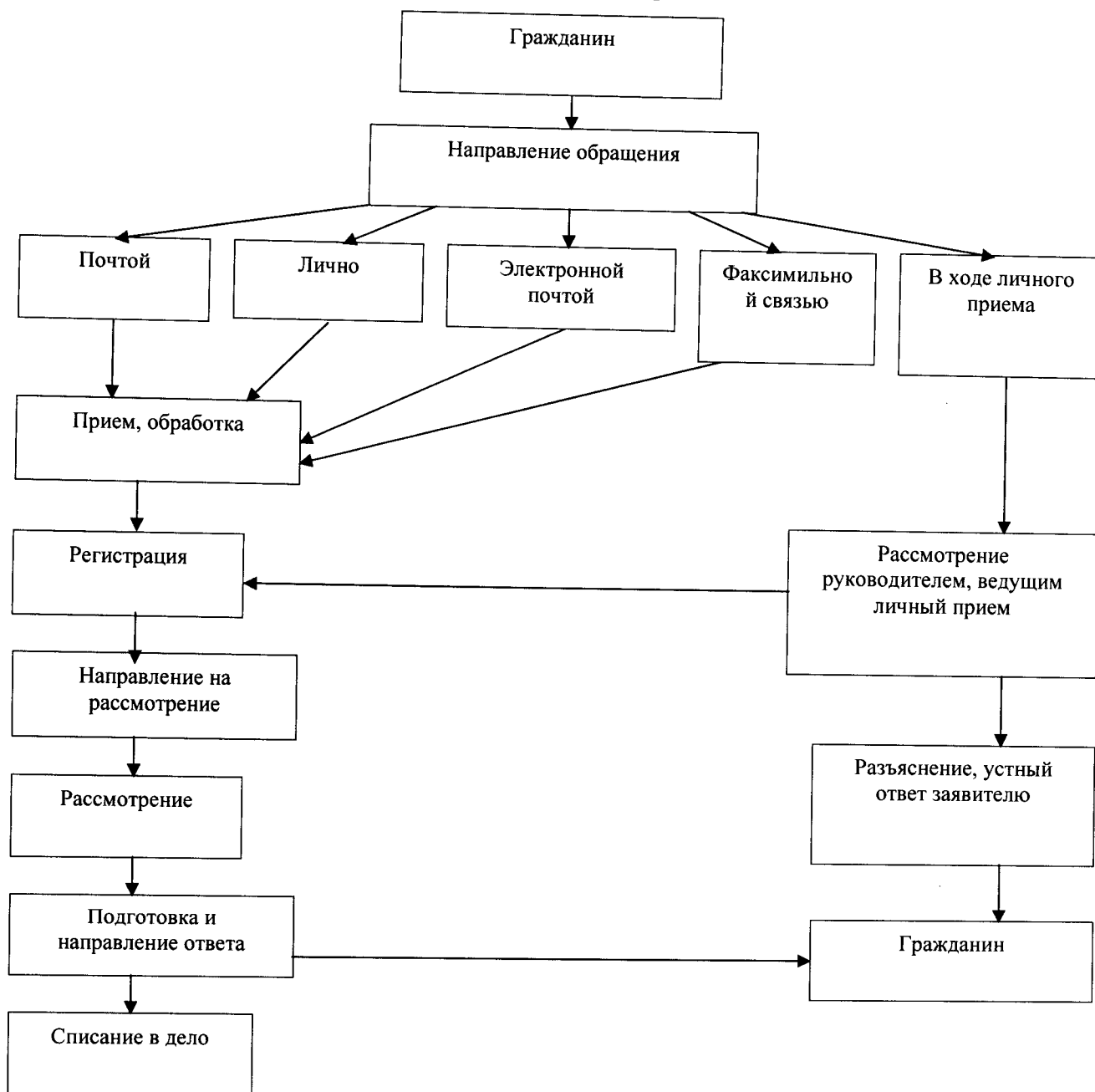
Опись _____

Заместитель главы
муниципального образования

В.Г.Кондратов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 8
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
муниципального образования
Новопокровский район

БЛОК-СХЕМА
рассмотрения обращения гражданина



Заместитель главы
муниципального образования

В.Г.Кондратов