



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
КАВКАЗСКИЙ РАЙОН

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 13.06.2017

№ 964

г.Кропоткин

О порядке работы с обращениями граждан в администрации
муниципального образования Кавказский район

Руководствуясь Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права на обращение в Краснодарском крае», в целях совершенствования организации рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального образования Кавказский район, постановляю:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Кавказский район (далее - Порядок) (прилагается).

2. Заместителям главы муниципального образования Кавказский район, руководителям структурных подразделений администрации муниципального образования Кавказский район обеспечить соблюдение настоящего Порядка.

3. Признать утратившими силу постановления администрации муниципального образования Кавказский район:

1) от 11 ноября 2013 года № 1383 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Кавказский район»;

2) от 07 марта 2014 года № 540 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Кавказский район от 11 ноября 2013 года № 1383 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Кавказский район»;

3) от 16 января 2015 года № 17 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Кавказский район от 11 ноября 2013 года № 1383 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Кавказский район».

4. Отделу информационной политики администрации муниципального образования Кавказский район (Винокурова) опубликовать настоящее постановление на официальном сайте газеты «Огни Кубани» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (www.ognikubani.ru) и обеспечить его

размещение (опубликование) на официальном сайте администрации муниципального образования Кавказский район.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального образования Кавказский район О.М. Ляхова.

6. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава муниципального образования
Кавказский район

В.Н. Очкаласов



Handwritten signature

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
муниципального образования

Кавказский район

от 13.06.2017 № 964

ПОРЯДОК

работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования
Кавказский район

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Кавказский 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, а также порядок взаимодействия администрации муниципального образования Кавказский район с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края и органами местного самоуправления муниципального образования Кавказский район при организации рассмотрения обращений граждан.

Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, в том числе юридических лиц.

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

Конституция Российской Федерации (Российская газета, № 7, 2009);

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196);

Федеральный закон от 29 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 7, ст. 776);

Федеральный закон от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, №31 (1 часть), ст. 3451);

Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 года №1270-КЗ «О

дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае» (Информационный бюллетень Законодательного Собрания Краснодарского края, № 57, 2007);

Устав Муниципального образования Кавказский район;

Постановление администрации муниципального образования Кавказского района от 29 декабря 2015 года № 1661 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Кавказский район от 28 мая 2009 года №424 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в администрации муниципального образования Кавказский 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, муниципальный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании ст.11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

Кавказский район:

Почтовый адрес: 352380, г. Кропоткин, ул. Красная, д.37

Режим работы: с 9:00 до 13:00 и с 13:48 до 18:00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в отделе по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования Кавказский район (далее отдел по работе с обращениями граждан) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9:00 до 13:00 и с 13:48 до 18:00 по адресу: ул. Красная д.54.

Телефон/факс для приема письменных и устных обращений граждан: 8(861-38) 7-74-40, 7-87-12.

Официальный сайт администрации муниципального образования Кавказский район: kavadm@mail.kuban.ru

Адрес электронной почты отдела по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования Кавказский район: www.pismo_54@mail.ru

2.1.2. Информирование заявителей.

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

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

2.1.3. Информирование заявителей в администрации муниципального образования Кавказский район осуществляется при:

непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в отдел по работе с обращениями и структурные подразделения администрации муниципального образования Кавказский район;

размещении информационных материалов в сети «Интернет» на официальном сайте администрации муниципального образования Кавказский район.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется: непосредственно в отделе по работе с обращениями, в структурных подразделениях администрации муниципального образования Кавказский район, в том числе с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования; посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети «Интернет», адресах электронной почты, режиме работы отдела по работе с обращениями граждан (приложение №1), графиков личного приема граждан (приложения № 2,3) на официальном сайте администрации муниципального образования Кавказский район.

На входе в отдел по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования Кавказский район в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы отдела.

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 Кавказский район, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

2.1.5. Требования к оформлению информационных стендов.

На информационных стендах в отделе по работе с обращениями граждан: текст Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления; образец заполнения обращения; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, муниципальных служащих; графики приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Кавказский район.

Информационные стенды, содержащие информацию о работе с обращениями граждан, размещаются в отделе по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования Кавказский район.

2.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно

2.3. Общие требования к оформлению обращений

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

наименование органа местного самоуправления, 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 Кавказский 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, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; излагает суть предложения, заявления или жалобы. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. В случае отсутствия в письменном обращении необходимых для его рассмотрения сведений заявителю направляется уведомление (при наличии адреса) о невозможности рассмотрения обращения по существу.

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан

2.4.1. Обращения, поступившие в администрацию муниципального образования Кавказский район по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в администрации муниципального образования Кавказский район до даты направления ответа заявителю. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

2.4.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, рассматриваются в установленный законом срок.

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

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

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

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

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

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

2.4.7. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков

рассмотрения обращений.

2.4.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, по которым администрацией муниципального образования Кавказский район запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляет отдел по работе 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. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрацию муниципального образования Кавказский район и ее должностным лицам.

Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан - поступление в администрацию муниципального образования Кавказский район письменного обращения (в том числе в 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 сайт администрации муниципального образования Кавказский район kavadm@mail.kuban.ru обращение заполняется в специальной электронной форме.

Обращения граждан с сопроводительными документами администрации Краснодарского края могут быть доставлены по почте.

3.1.3. Обращения на имя главы администрации муниципального образования Кавказский район, его заместителей, поступающие в отдел делопроизводства и архива передаются под роспись специалисту отдела по работе с обращениями граждан в день поступления.

3.1.5. В канцелярии отдела делопроизводства и архива корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Специалист, 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, руководитель – в дежурную часть отдела МВД России по Кавказскому району.

Проверенная сотрудниками правоохранительных органов корреспонденция передается в отдел по работе с обращениями граждан.

3.1.6. 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 № 4,5). Также составляется акт на письмо (приложение №6), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из

обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

3.1.7. 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».

3.1.8. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются, а передаются в канцелярию отдела делопроизводства и архива администрации муниципального образования Кавказский район.

3.1.9. Обращения с пометкой «лично» вскрываются начальником отдела по работе с обращениями граждан либо начальником отдела делопроизводства и архива.

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

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

3.1.12. Письменные обращения на имя главы администрации муниципального образования Кавказский район и его заместителей, доставленные в администрацию муниципального образования Кавказский район автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом отдела по работе с обращениями граждан. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию муниципального образования Кавказский район с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона.

3.2. Регистрация обращений

3.2.1. Все поступающие в администрацию муниципального образования Кавказский район письменные обращения граждан регистрируются в системе электронного документооборота «Результат: Обращения граждан» (далее СЭД «Результат: Обращения граждан») 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) в правом верхнем углу либо на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп 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, то при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если в электронном обращении 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»;

социальное положение и льготная категория (в случае наличия);

пол, возрастная категория;

форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет);

вид обращения (заявление, предложение, жалоба, благодарность и другое);

указывается отправитель, направивший обращение, а также дата, исходящий номер сопроводительного письма;

вид контроля (особый контроль, запрос, контроль, дополнительный контроль);

признак обращения (первичное, повторное, многократное);

краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать

его суть;

шифр тематики обращения согласно действующему общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан;

количество листов с приложениями (если имеются);

фамилия и проект резолюции руководителя, которому обращению направляется на рассмотрение;

наименование соответствующих органов или соответствующих должностных лиц, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

в соответствующем поле проставляется пометка «свод», если поручение дано одновременно нескольким исполнителям;

скан-образы обращений граждан, поступившие на бумажных носителях прикрепляются в поле «вложение».

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. учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации.

предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили (коллектив ООО «Сокол», коллектив СОШ № 11).

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

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 письменного обращения в автоматизированной системе.

3.3.2. При рассмотрении обращения глава администрации муниципального образования Кавказский район или его заместитель, курирующий вопросы имущественных отношений, инвестиций, малого и среднего предпринимательства определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения.

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

3.3.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования Кавказский район, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений. Уведомления о переадресации обращений подписываются главой или заместителем главы муниципального образования Кавказский район курирующим вопросы имущественных отношений, инвестиций, малого и среднего предпринимательства.

3.3.5. Письменное обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Кавказский район и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, в течение 5 дней со дня регистрации направляется 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 (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3.3.6. Уведомления авторам обращений, передаются для отправки в канцелярию отдела делопроизводства и архива администрации муниципального образования Кавказский район. Копии уведомлений хранятся в отделе по работе с обращениями граждан.

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

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

3.3.9. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю. Исполнитель, у которого находится оригинал обращения, возвращает его в отдел по работе с обращениями граждан.

3.3.10. В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в пятидневный срок возвращает его в отдел по работе с обращениями граждан 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 отдел по работе с обращениями граждан.

3.3.11. Письменное обращение, возвращенное в отдел по работе с обращениями граждан как направленное не по компетенции, передается для организации работы с ним в соответствии с подпунктом 3.3.2. Порядка. Заявитель уведомляется о переадресации и новой дате направления обращения.

3.3.12. В структурных подразделениях администрации муниципального образования Кавказский 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.

3.3.13. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если с вышеуказанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного

самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.3.14. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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. Жалобы, адресованные главе муниципального образования Кавказский район и его заместителям, на правоохранительные и судебные органы, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, направляются для разъяснения авторам заместителю главы муниципального образования Кавказский район по вопросам внутренней и кадровой политики, казачества и военным вопросам.

3.4. Рассмотрение обращений

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

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

3.4.2. Если поручение дано одновременно нескольким должностным лицам, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод», им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю (при необходимости – и администрации Краснодарского края). 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 (при необходимости – и администрации Краснодарского края) направляет каждый исполнитель в части компетенции.

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

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 поднимаяемым в нем вопросам переписка. Повторные обращения могут ставиться на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

3.4.5. Письма с просьбами о личном приеме главой муниципального образования Кавказский район либо его заместителями рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Кавказский 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 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 муниципального образования Кавказский район, рассматривающего обращение, на основании служебной записки исполнителя (приложение №7) 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 заместителя главы муниципального образования Кавказский район курирующего вопросы имущественных отношений, инвестиций, малого и среднего предпринимательства

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

3.4.10. 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».

3.5. Ответы на обращения

3.5.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю. Ответ на обращение должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.

3.5.2. 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.

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

3.5.4. В случае если ответ дается на несколько обращений одного и того же автора, то в нем делается ссылка на все обращения. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям, рассмотрены».

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

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

3.5.7. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или посредством почтовой связи.

3.5.8. Ответы заявителям подписываются главой муниципального образования Кавказский район, заместителями главы муниципального образования Кавказский район.

3.5.9. Ответы на обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются главой муниципального образования Кавказский район, его заместителями.

3.5.10. 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.

3.5.11. 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 и с приложением его копии.

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

3.5.13. 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, членам его семьи, с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления правом.

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

3.5.15. 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).

3.5.16. Ответ на обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Кавказский район в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

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

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

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

в случае принятия решения «разъяснено» – анализ наличия разъяснений о

порядке реализации прав, свобод и законных интересов авторов;
проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

3.5.18. По результатам проверки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов дается оценка своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличия правовых обоснований принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из критериев, то обращение и ответ возвращаются исполнителю для повторного рассмотрения.

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой муниципального образования Кавказский район, его заместителями, начальником отдела по работе с обращениями граждан.

3.5.19. Срок регистрации и отправки ответа не должен превышать одного дня со дня его подписания.

3.6. Организация личного приема граждан в отделе по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования Кавказский район.

3.6.1. Основание для начала процедуры – обращение гражданина в отдел по работе с обращениями граждан.

3.6.2. Ежедневный прием посетителей в отделе по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования Кавказский район осуществляется с 9 ч. 00 мин. до 13 ч. 00 мин. и с 13 ч. 48 мин. до 18 ч. 00 мин., кроме выходных и праздничных дней. Прием граждан ведут сотрудники отдела по работе с обращениями граждан.

3.6.3. Помещения, выделенные для приема граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

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

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

3.6.6. 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.

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

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

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

3.6.10. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются в журнале регистрации приема граждан.

3.6.11. 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 организовать заявителю прием сотрудниками соответствующего структурного подразделения администрации муниципального образования Кавказский район.

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов в отдел по работе с обращениями граждан приглашается специалист соответствующего структурного подразделения администрации муниципального образования Кавказский район.

3.6.12. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение (на обращении ставится штамп «принято на личном приеме»), которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с подразделами 3.1-3.5. Порядка. При необходимости корреспонденция, полученная во время приема, рассматривается в первоочередном порядке.

Работа с письменными обращениями изъятыми из почтовых ящиков и боксов, расположенных на территории муниципального образования Кавказский район ведется в соответствии с настоящим Порядком.

3.6.13. Для оперативного решения вопросов в ходе приема заполняется карточка личного приема (приложение №8), оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, подписывается главой муниципального образования Кавказский район, либо его заместителем и направляется исполнителю.

3.6.14. Специалистами отдела по работе с обращениями граждан проводится запись на личный прием к главе муниципального образования Кавказский район и его заместителям, оформляется карточка личного приема на каждого заявителя. Содержание устного обращения вносится в карточку личного приема. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

3.6.16. Заявителю может быть отказано в записи на личный прием в

случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования Кавказский район с разъяснением, в какой государственный орган или орган местного самоуправления и в каком порядке ему следует обратиться.

3.6.17. График приема граждан должностными лицами муниципального образования Кавказский район размещается в отделе по работе с обращениями граждан муниципального образования Кавказский район, на официальном сайте администрации.

3.6.18. К личным приемам (в том числе выездным, в режиме видеоконференцсвязи) должностных лиц администрации муниципального образования Кавказский район специалисты отдела по работе с обращениями граждан готовят подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, приглашают для участия в приемах руководителей структурных подразделений администрации муниципального образования Кавказский район, при необходимости – руководителей федеральных и краевых органов, расположенных на территории Кавказского района и непосредственно принимают участие в приемах.

3.6.19. 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.

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

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

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

3.6.23. Карточка личного приема (при наличии с приложениями к ней) специалистами отдела по работе с обращениями граждан на следующий день после приема направляется на исполнение через канцелярию отдела делопроизводства и архива администрации муниципального образования Кавказский район, при необходимости.

3.6.24. Должностные лица муниципального образования Кавказский район проводят выездные приемы граждан в муниципальных образованиях района в соответствии с графиком.

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

3.6.25. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием

может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

3.6.26. На основе анализа количества и тематики вопросов обращений, поступающих от жителей городского и сельских поселений Кавказского района, в случае необходимости организуется работа «выездной приемной» администрации муниципального образования Кавказский район. Состав специалистов структурных подразделений администрации муниципального образования Кавказский район, участвующих в работе «выездной приемной», формируется отделом по работе с обращениями граждан.

3.6.27. В ходе работы «выездной приемной» на каждого заявителя заполняется карточка личного приема.

Гражданам даются необходимые разъяснения, юридические консультации, оказывается оперативная помощь либо от них принимаются письменные обращения на имя главы муниципального образования Кавказский район и его заместителей.

3.6.28. В ходе работы «выездной приемной» заявитель может оставить письменное обращение, после чего оно передается на регистрацию и дальнейшая работа ведется в соответствии с подразделами 3.1-3.5. Порядка. Проекты поручений по письменным обращениям передаются на подпись главе муниципального образования Кавказский район и его заместителям.

3.6.29. Исполнение поручений по обращениям, принятым во время работы «выездной приемной», контролируется отделом по работе с обращениями граждан.

3.6.30. Обращения, поступившие при проведении руководством муниципального образования Кавказский район «прямых линий», «прямых эфиров», в том числе посредством Интернет - ресурсов, рассматриваются в соответствии с Порядком.

3.7. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

3.7.1. Обращения, по которым администрацией муниципального образования Кавказский район запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся в отделе по работе с обращениями граждан.

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

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

- информация о результатах рассмотрения обращения;
- материалы проверки по обращению (если она проводилась);
- ответ автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения;
- поручение по рассмотрению обращения;
- письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акты (приложения № 5, 6).

3.7.4. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан

хранятся отдельно, формируются в папках в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации.

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

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

4.1. 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

4.1.1. В администрации муниципального образования Кавказский район контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы муниципального образования Кавказский район и его заместителей, осуществляется отделом по работе с обращениями граждан. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений граждан осуществляется с помощью «СЭД «Результат :Обращения граждан».

4.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

- постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль в СЭД «Результат: Обращения граждан»;

- 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;

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

- снятие обращений с контроля.

4.2.1. Решение о постановке обращения на контроль в администрации муниципального образования Кавказский район принимается главой муниципального образования Кавказский район, заместителем главы муниципального образования Кавказский район курирующим вопросы имущественных отношений, инвестиций, малого и среднего предпринимательства, начальником отдела по работе с обращениями граждан.

4.2.2. 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 структурных подразделений администрации муниципального образования Кавказский район, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

Обращения, поступающие из администрации Краснодарского края, как правило, ставятся на контроль, в том числе с целью получения материалов для ежеквартальных отчетов о рассмотрении обращений граждан, поступивших из администрации Краснодарского края.

4.2.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации муниципального образования Кавказский район, осуществляется отделом по работе с обращениями граждан, в структурных подразделениях администрации муниципального образования Кавказский район – должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан.

4.2.4. Если в ответе, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени, обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. Продолжительность дополнительного рассмотрения не превышает 30 дней.

4.3. Ответственность должностных лиц отдела по работе с обращениями граждан закрепляется в их должностных инструкциях. Должностные лица несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

4.3.1. 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.

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

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

4.3.4. Периодичность контроля за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан с выездом (выездом) на место определяется планом работы отдела по работе с обращениями граждан.

4.3.5. Внеплановые проверки проводятся в случае жалоб заявителей на низкое качество рассмотрения обращений граждан либо выявления нарушения в ходе текущего контроля.

4.3.6. Решение о проведении внеплановой проверки принимается начальником отдела по работе с обращениями граждан на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

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

4.3.8. Контроль за соблюдением последовательности действий

определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений должностными лицами в структурных подразделениях администрации муниципального образования Кавказский район осуществляется их руководителями.


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

4.3.10. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением главы муниципального образования Кавказский район, заместителя курирующего вопросы имущественных отношений, инвестиций, малого и среднего предпринимательства. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

4.3.11. В целях контроля за рассмотрением обращений 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 Кавказский 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.

Заместитель главы муниципального
образования Кавказский район



О.М. Ляхов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Порядку

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

Почтовый адрес администрации муниципального образования Кавказский район: Красная ул., д.37, г.Кропоткин, Краснодарский край, 352380.

Режим работы администрации муниципального образования Кавказский район: с 9:00 до 13:00 и с 13:48 до 18:00. Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в отделе по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования Кавказский район (Красная ул., д.54, г.Кропоткин) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9:00 до 13:00 и с 13:48 до 18:00.

Телефоны «горячей линии» администрации муниципального образования Кавказский район: 8(861)-38-7-74-40; 8(861)-38-7-87-12 (ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9:00 до 18:00).

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8(861)-38-7-87-12, 8(861)-38-7-74-40.

Справочный телефон специалистов по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования Кавказский район: 8(861)-38-7-74-40, 8(861)-38-7-87-12

Официальный сайт администрации муниципального образования Кавказский район: www.kavraion.ru/inet.php

Адрес электронной почты администрации муниципального образования Кавказский район: kavadm@mail.kuban.ru

Заместитель главы муниципального образования Кавказский район



О.М. Ляхов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Порядку

ГРАФИК

приема граждан в администрации муниципального образования Кавказский район
руководителями структурных подразделений и отраслевых (функциональных)
органов администрации муниципального образования района

Структурные подразделения и отраслевые органы администрации муниципального образования Кавказский район	По каким вопросам ведется прием	Дни приема	Время приема (часы)
Управление имущественных отношений	вопросы аренды земли, жилищные	вторник, четверг, пятница	9-13 14-18 9-13
Управление архитектуры и градостроительства	вопросы архитектуры	вторник, среда, пятница	10-13
Управление сельского хозяйства	вопросы с/х, ЛПХ	четверг	9.00-13.00 14.00-17.00
Управление образования	вопросы дошкольного, школьного образования, воспитания допризывников	пятница	10-13
Управление по вопросам семьи и детства	вопросы опеки и попечительства	вторник, среда, четверг	9.30-13.00 14.00-17.00
МКУ "Управление по делам ГОиЧС" муниципального образования Кавказский район	вопросы чрезвычайных ситуаций	среда	10-13
Отдел по делам казачества и военным вопросам	вопросы обращений казачества и взаимодействия с правоохранительным и органами	вторник	14-18

Правовой отдел	правовые вопросы	четверг	14-17
Отдел делопроизводства и архива	предоставление правовых актов, архивных справок и документов	вторник, среда	9.30 – 16.00
Отдел жилищно-коммунального хозяйства, транспорта, связи и дорожного хозяйства	вопросы работы ЖКХ, транспорта, связи, экологии, дорожного хозяйства	понедельник	9-10
Отдел капитального строительства	вопросы строительства	среда	14-17
Отдел экономического развития	вопросы ТЭК, РЭК	среда	10-13
Отдел потребительской сферы	вопросы торговли, общественного питания и бытового обслуживания	понедельник среда, пятница	14-18 9-13 9-13
Отдел по делам несовершеннолетних	вопросы о защите прав несовершеннолетних	понедельник пятница	14-17 9-12
Отдел культуры	вопросы культуры, ЦБС, культурных ценностей	четверг	10-13
Отдел молодежной политики	вопросы молодежной политики	среда	14-17
Отдел по физической культуре и спорту	вопросы ФК и спорта	среда	9-13
Отдел инвестиций и развития малого и среднего предпринимательства	вопросы инвестиций, развития малого и среднего предпринимательства	с понедельника по пятницу	9-18

Заместитель главы муниципального образования Кавказский район



О.М. Ляхов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Порядку

АКТ №
об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с
уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от " _____ " _____ 20 _____ г.

Комиссия в составе _____
(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

в администрацию муниципального образования Кавказский район поступила
_____ корреспонденция с уведомлением
(число, месяц, год)

за № _____ от гражданина _____,
проживающего по адресу: _____

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие
письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи:	Подпись, дата	Инициалы, фамилия
	Подпись, дата	Инициалы, фамилия

Заместитель главы муниципального
образования Кавказский район

О.М. Ляхов



АКТ №

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

от « ____ » _____ 200 _ г.

Комиссия в составе _____

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в администрацию муниципального образования Кавказский район поступила
_____ корреспонденция с уведомлением

(число, месяц, год)

за № _____ от гражданина _____,

проживающего по адресу: _____.

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

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)
(подпись, дата)
(подпись, дата)

Инициалы, фамилия
Инициалы, фамилия
Инициалы, фамилия

Заместитель главы муниципального
образования Кавказский район



О.М.Ляхов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к Порядку

АКТ № _____

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

от " _____ " _____ 20__ г.

Комиссия в составе _____

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

в администрацию муниципального образования Кавказский район поступила
_____ корреспонденция с уведомлением

(число, месяц, год)

за № _____ от гражданина _____,
проживающего по адресу: _____

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

ПОДПИСИ: (подпись, дата) (подпись, дата) (подпись, дата)

Инициалы, фамилия Инициалы, фамилия Инициалы, фамилия

Заместитель главы муниципального
образования Кавказский район



О.М. Ляхов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 6
к Порядку

Заместителю главы муниципального
образования Кавказский район
(инициалы, фамилия)

О прекращении переписки

На основании ч.5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ
«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу
дать разрешение прекратить переписку с _____
(Ф.И.О. заявителя)

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

1. (дата, номер)
2. (дата, номер)
3. (дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на л., в экз.

Заместитель главы муниципального
образования Кавказский район



О.М. Ляхов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 7
к Порядку

КАРТОЧКА

личного приема

№ от 20....г.

Ф.И.О. посетителя.....
Адрес, телефон.....
Дата приема.....
Содержание вопроса.....
Исполнитель.....
Резолюция.....
Срок исполнения.....
Автор резолюции.....(подпись)

Дата передачи	Кому направлено	Примечания

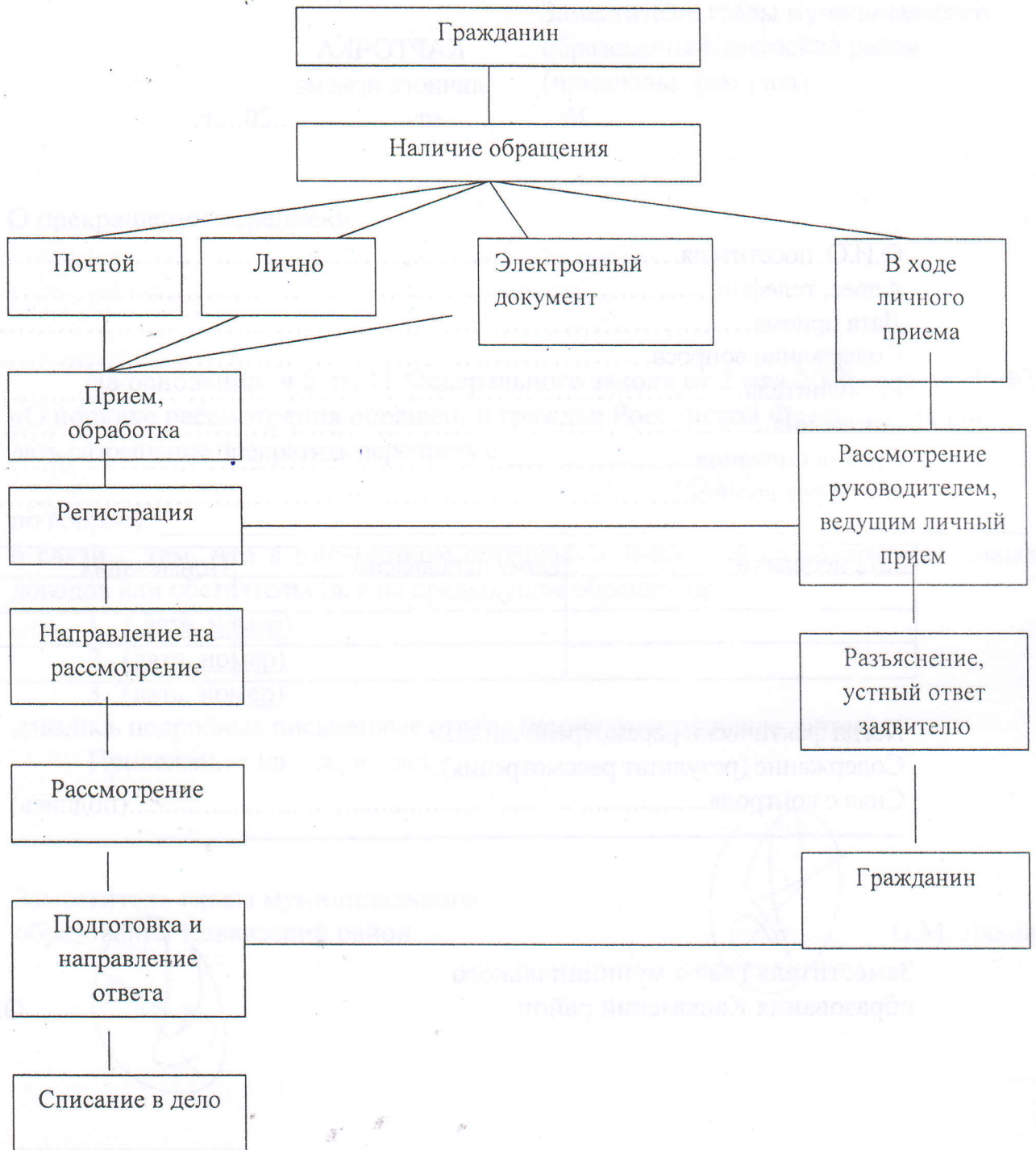
Когда фактически рассмотрено
Содержание (результат рассмотрения).
Снял с контроля.....(подпись)

Заместитель главы муниципального
образования Кавказский район

О.М. Ляхов

ПРИЛОЖЕНИЕ № 8
к Порядку

БЛОК-СХЕМА
рассмотрения обращения гражданина



Заместитель главы муниципального образования Кавказский район

О.М. Ляхов