



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ КАВКАЗСКИЙ РАЙОН

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 18.12.2024

№ 2134

г.Кропоткин

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

Руководствуясь Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-K3 «О дополнительных гарантиях реализации права граждан 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) согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Заместителям главы муниципального образования Кавказский район, руководителям структурных подразделений администрации муниципального образования Кавказский район обеспечить соблюдение настоящего Порядка.
3. Признать утратившими силу:
 - 1) постановление администрации муниципального образования Кавказский район от 13 июня 2017 г. № 964 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Кавказский район»;
 - 2) постановление администрации муниципального образования Кавказский район от 28 декабря 2017 г. № 1908 «О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Кавказский район от 13 июня 2017 г. № 964 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Кавказский район»;
 - 3) постановление администрации муниципального образования Кавказский район от 11 апреля 2019 г. № 471 «О внесении изменений в

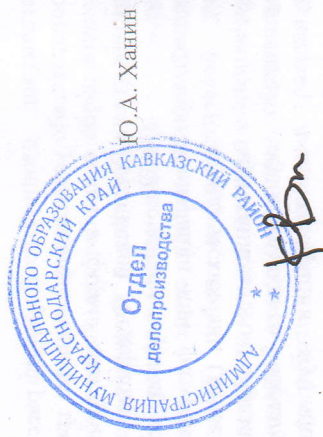
постановление администрации муниципального образования Кавказский район от 13 июня 2017 г. № 964 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Кавказский район».

4. Отделу информационной политики администрации муниципального образования Кавказский район (Винокурова И.В.) опубликовать (обнародовать) настоящее постановление в периодическом печатном издании, распространяемом в муниципальном образовании Кавказский район и обеспечить его размещение на официальном сайте администрации муниципального образования Кавказский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

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

Глава муниципального образования
Кавказский район



Ю.А. Ханин

Приложение

УТВЕРЖДЕН

постановлением администрации
муниципального образования
Кавказский район

от 18.12.2024 № 2134

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан в администрации муниципального
образования Кавказский район

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан (далее — Порядок) устанавливает единые требования к организации работы с письменными (в том числе в форме электронного документа) и устными обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее — граждане), поступивших в адрес администрации муниципального образования Кавказский район, главы администрации муниципального образования Кавказский район и заместителей главы администрации муниципального образования Кавказский район (далее соответственно — заместители).

Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций в администрации муниципального образования Кавказский район распространяется также на правоотношения, связанные с рассмотрением в администрации муниципального образования Кавказский район обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц.

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

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 Кавказский район (решение Совета муниципального образования Кавказский район от 29 марта 2017 года № 421);
постановление главы муниципального образования Кавказский район

от 1 декабря 2020 года № 1661 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в администрации муниципального образования Кавказский район».

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

2. Порядок работы с письменными обращениями граждан

2.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.1.1. Письменное обращение может быть направлено:

почтовым отправлением по адресу: 352380, г. Крототкин, улица Красная, 37;
передано лично в приемную администрации муниципального образования Кавказский район непосредственно гражданином или его представителем;

принято в ходе выездного приема администрации муниципального образования Кавказский район;

принято в ходе личных приемов главы администрации муниципального образования Кавказский район и заместителей;

опущено в ящик для корреспонденции, расположенный на фасаде административного здания по адресу: город Крототкин, улица Красная, 37.

Обращение в форме электронного документа направляется путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений размещенных на официальном сайте администрации муниципального образования Кавказский район: www.kavcaion.ru/inet.php, в сети «Интернет».

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

2.1.2. Письменные обращения на имя главы администрации муниципального образования Кавказский район и заместителей, а также обращения граждан, поступающие в администрацию муниципального образования Кавказский район из территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, контрольно-надзорных органов и иных органов, осуществляющих публично значимые функции, доставленные в приемную администрации муниципального образования Кавказский район по почте и фельдъегерской связью, передаются под роспись специалисту отдела по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования Кавказский район (далее — отдел по работе с обращениями граждан) в день поступления.

2.1.3. Специалист отдела, 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 и работнику организации, осуществляющей охрану административных зданий администрации муниципального образования Кавказский район, а также направляет информацию в ОМВД России по Кавказскому району для соответствующей проверки корреспонденции.

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

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью, если в конверте отсутствует письменное вложение на имя главы администрации муниципального образования Кавказский район и заместителей согласно приложению 1 к настоящему Порядку;

о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью при обнаружении в конверте недостаки указанных в описи документов согласно приложению 2 к настоящему Порядку;

о наличии приложенный к обращению, не являющихся подтверждением изложенных в нем доводов в случае, если приложенные документы и материалы в соответствии со статьей 2 статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ не являются подтверждением доводов, изложенных в обращении согласно приложению 3 к настоящему Порядку;

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью в случае, если к письму прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих юридическое значение для гражданина (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) согласно приложению 4 к настоящему Порядку.

Также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправлением либо об их передаче в городское и сельские поселения администрации муниципального образования Кавказский район для вручения заявителю по месту его проживания.

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

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

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

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

архивным агентством.

2.1.6. Конверты с пометкой «лично» вскрываются начальником отдела по работе с обращениями граждан либо начальником отдела делопроизводства.

2.1.7. 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 муниципального образования Кавказский район.

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

2.1.8. Для приема обращений в форме электронного документа применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Данные обращения автоматически экспортируются в систему электронного документооборота «Результат: Обращения граждан» (далее — СЭД).

В случае направления обращения в адрес главы администрации муниципального образования Кавказский район и заместителей на официальный электронный адрес администрации муниципального образования Кавказский район в день обработки входящей корреспонденции, обращения перенаправляются специалисту отдела по работе с обращениями граждан в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции, и автоматически экспортируются в СЭД.

2.1.9. Обращения граждан, поступившие по системе межведомственного электронного документооборота из федеральных органов государственной власти, автоматически экспортируются в СЭД.

2.2. Регистрация письменных обращений граждан

2.2.1. Письменные обращения граждан, поступающие в администрацию муниципального образования Кавказский район, на имя главы муниципального образования Кавказский район и заместителей, а также обращения граждан, поступающие в администрацию муниципального образования Кавказский район из органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, иных органов, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в отделе по работе с обращениями граждан.

2.2.2. Все поступающие в администрацию муниципального образования Кавказский район письменные обращения граждан, в том числе в форме электронных документов, регистрируются в отделе по работе с обращениями

граждан в СЭД, в течение 3 дней с момента поступления.

2.2.3. Специалист, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции в отделе по работе с обращениями граждан, фиксирует момент поступления письменных обращений в СЭД в день их поступления.

2.2.4. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

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

2.2.6. В электронную учетную карточку СЭД (далее — электронная учетная карточка) вносятся:

- дата регистрации;
- регистрационный номер;
- фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес. Если в обращении в форме электронного документа почтовый адрес отсутствует, указан только электронный адрес заявителя и из содержания обращения невозможно определить место проживания заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;
- сельское поселение проживания автора обращения;
- источник поступления;
- тип автора (рабочий, служащий, пенсионер, инвалид, участник ВОВ, инвалид ВОВ, многодетная семья, одинокие мать (отец), сирота, беженец, участник боевых действий, ветеран труда, учащийся, член семьи инвалида, участника ВОВ, труженик тыла, военнослужащий, предприниматель, депутат Государственной Думы, Сенатор Российской Федерации, депутат Законодательного Собрания Краснодарского края, домохозяйка, должник, безработный, инвестор, иное);
- телефон (при наличии);
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);
- e-mail (при наличии);
- адресат;
- отправитель, направивший обращение;
- исходящий номер сопроводительного письма (при наличии такого письма);
- признак обращения (первичное, повторное, многократное, дубликатное);
- аннотация обращения, которая должна быть ясной и понятной, отражать его суть;
- код тематики обращения согласно Типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений;
- количество листов с приложениями (если имеются);

тема;

сведения о предыдущих обращениях автора; фамилия и проект резолюции должностного лица, которому обращение направляется на рассмотрение;

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

2.2.7. При регистрации коллективных обращений в электронную учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». В электронной учетной карточке в поле «Тип автора» ставится отметка «коллективное». В случае отсутствия адреса заявителя, указанного первым, указывается фамилия и адрес заявителя, обозначенные на конверте. Коллективные обращения без указания фамилий регистрируются по названию организации, предприятия, коллектива, из которых они поступили («коллектив ОАО «Вымпел», «жители улицы Красная», «жильцы дома № 15»).

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

2.2.9. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

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

2.2.11. Оригиналы обращений с регистрационным штампом отдела по работе с обращениями граждан заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством).

2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

2.3.1. Обращения, поступившие в администрацию муниципального образования Кавказский район по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется со дня регистрации обращения в администрации муниципального образования Кавказский район.

2.3.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан и не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней.

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

предшествующий ему рабочий день.

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

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

2.3.6. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в сельские поселения, предприятия и учреждения муниципального образования Кавказский район, руководитель либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

2.3.7. В случае, если администрацией муниципального образования Кавказский район запрашивается информация о результатах рассмотрения обращения, то для решения вопроса о продлении срока рассмотрения такого обращения руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, содержащая просьбу о продлении срока рассмотрения обращения, подготовленная исполнителем, с приложением копии уведомления заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения.

2.4. Направление письменных обращений граждан на рассмотрение

2.4.1. Специалист отдела по работе с обращениями граждан, осуществляя работу с письменными обращениями, в день регистрации обращения вносит предложение:

о предоставлении обращения для резолюции главе муниципального образования Кавказский район или заместителям для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава муниципального образования Кавказский район или заместители определяют исполнителей, сроки порядка разрешения вопросов обращения, необходимость представления в администрацию муниципального образования Кавказский район информации о результатах его рассмотрения;

о направлении обращения по компетенции в структурное подразделение администрации муниципального образования Кавказский район, сельское поселение, в иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью главы муниципального образования Кавказский район или заместителей, начальника отдела по работе с обращениями граждан.

2.4.2. Решение о направлении письменного обращения на рассмотрение принимается исключительно исходя из его содержания по компетенции принимаемых автором вопросов независимо от того, кому оно адресовано.

2.4.3. Поступившие письма с оценкой деятельности администрации муниципального образования Кавказский район, ее структурных подразделений, сельских поселений, муниципальных учреждений, осуществляющих публично значимые функции, регистрируются в отделе по

работе с обращениями граждан и направляются в отдел, должностному лицу в соответствии с компетенцией для ознакомления, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину уведомлением.

2.4.4. 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 соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением в тот же срок граждан, направивших обращения, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

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

2.4.6. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких поселений, учреждений, должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации».

2.4.7. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и вышеступающему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации».

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

(бездействие) в установленном порядке в суд.

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

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

2.4.9. Жалобы на решения, действия (бездействие) главы муниципального образования Кавказский район и заместителей, направляются в структурные подразделения администрации муниципального образования Кавказский район, уполномоченные в соответствующей сфере, для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие решение или действия (бездействие) в установленном законом порядке.

2.4.10. Жалобы, содержащие сведения о нарушении требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими муниципальные должности в администрации муниципального образования Кавказский район, назначение на которые осуществляет глава администрации муниципального образования Кавказский район; лицами, замещающими отдельные должности на основании трудового договора в организациях, созданных для выполнения задач, поставленных перед администрацией муниципального образования Кавказский район; лицами, замещающими муниципальные должности, направляются в отдел по работе с обращениями граждан, для рассмотрения в пределах установленной компетенции.

2.4.11. Если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю.

2.4.12. Уведомления авторам письменных обращений направляются в конвертах.

2.4.13. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении.

2.4.14. Обращения с поручениями по их рассмотрению вносятся в базу данных СЭД и направляются на рассмотрение в приемные заместителей, в администрации Кротокинского городского и сельских поселений Кавказского района.

2.4.15. Ответы и уведомления авторам обращений направляются путем пересылки АО «Почта России» простыми отправлениями с внесением в реестр почтовых отправлений специалистов, которым было по компетенции поручено рассмотрение.

2.4.16. Ответы и уведомления авторам обращений, поступивших по

информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются специалистами, которым было по компетенции поручено рассмотрение, на электронный адрес, указанный в обращении. Подтверждения об отправке передаются в Отдел по работе с обращениями граждан для приобщения к результатам рассмотрения обращения.

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан

2.5.1. В отделах, структурных подразделениях администрации муниципального образования Кавказский район непосредственные исполнители по рассмотрению обращений определяются начальником отдела. Поручение начальника отдела должно содержать фамилию и инициалы лиц, которым дается поручение, ясно сформулированный текст, предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, порядок и срок исполнения, подпись начальника отдела.

2.5.2. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения: несет персональную ответственность за его сохранность;

обеспечивает всестороннее, объективное и своевременное рассмотрение обращений;

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

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

уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение другому должностному лицу, в компетенцию которого входит разрешение вопросов, содержащихся в обращении.

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

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

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

2.5.5. Письменные обращения с просьбами о личном приеме главой

муниципального образования Кавказский район либо заместителями рассматриваются по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных вопросов. В уведомлении заявителю о передаче обращения по компетенции также даются разъяснения о порядке организации личного приема граждан главой муниципального образования Кавказский район и заместителями. Если в обращении не указана проблема, то заявителю специалистом отдела по работе с обращениями граждан направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой муниципального образования Кавказский район и заместителями, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

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

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

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

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

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

главы муниципального образования Кавказский район и заместителей, либо уполномоченного на то должностного лица.

2.5.11. При поступлении обращения, в котором содержится вопрос, по которому переписка прекращена, специалист отдела по работе с обращениями граждан направляет заявителю уведомление, содержащее сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

2.5.12. При поступлении в администрацию муниципального образования Кавказский район обращения, текст которого не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения специалистом отдела по работе с обращениями граждан сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.13. При поступлении в администрацию муниципального образования Кавказский район просьбы гражданина о прекращении рассмотрения его обращения в случае, если обращение еще не было направлено на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов, специалист отдела по работе с обращениями граждан информирует заявителя о прекращении рассмотрения обращения. В случае переадресации ранее поступившего обращения от данного гражданина о прекращении рассмотрения данного обращения в течение 7 дней направляется в отдел, учреждение или должностному лицу с уведомлением гражданина, реализовавшего данное право.

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

2.5.14. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.6. Ответы на письменные обращения граждан

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.6.9. Ответы заявителям подписываются главой муниципального образования Кавказский район и заместителями главы, либо уполномоченными на то лицами.

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

2.6.11. При условии всестороннего и объективного рассмотрения

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

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

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

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

2.6.13. При оценке содержания ответов на обращения, а также документов и материалов по запросам органов исполнительной власти Краснодарского края, специализированного отдела по работе с обращениями граждан муниципального образования Кавказский район, в должностные обязанности которого входит работа с обращениями граждан, осуществляется:

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

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

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

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

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

2.6.14. По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, специализированным отделом по работе с обращениями граждан, принимается решение о соответствии ответа критериям своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличия правовых, экономических, технологических и прочих обоснований (в зависимости от содержания обращения) принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из

указанных критериев, то специалистом отдела по работе с обращениями граждан выносятся предложения о его возврате исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений.

2.6.15. Решение о сроках устранения нарушений принимается главой муниципального образования Кавказский район и заместителями, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

3. Порядок работы с устными обращениями граждан

3.1. Организация приема граждан в муниципальном образовании Кавказский район

3.1.1. Прием граждан в отделе по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования Кавказский район осуществляется по адресу: город Кротопкин, улица Красная, 54 ежедневно, с 9.00 до 13.00 и с 13.48 до 18.00, кроме выходных и нерабочих праздничных дней.

Информация о месте приема граждан в администрации муниципального образования Кавказский район, об установленных днях и часах приема размещается на официальном сайте администрации муниципального образования Кавказский район в сети «Интернет».

3.1.2. Прием граждан в отделе по работе с обращениями граждан ведет специалист отдела по работе с обращениями граждан.

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

3.1.4. Рабочие места специалистов, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

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

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

Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений на имя главы муниципального образования Кавказский район.

3.1.6. В холле администрации муниципального образования Кавказский район, в доступном для граждан месте оформлен стенд «Информация отдела работы с обращениями граждан». На информационном стенде размещаются

следующие материалы: текст Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан; почтовый адрес, адрес электронной почты, график приема граждан должностными лицами.

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

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

3.1.9. Содержание устного обращения заносится в учетную карточку приема гражданина и в журнал.

В учетную карточку приема вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

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

телефон (при наличии);

форма обращения;

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

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

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

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

3.1.10. Специалист отдела по работе с обращениями граждан, ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции, в том числе о порядке организации личного приема граждан в администрации муниципального образования Кавказский район.

3.1.11. Если поднимаемые в ходе приема вопросы относятся к компетенции иных структурных подразделений администрации, специалистом отдела по работе с обращениями граждан в день обращения гражданина организуется проведение приема заявителя работниками соответствующего структурного подразделения администрации муниципального образования Кавказский район, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, лично, по телефону либо в режиме видеосвязи с использованием системы личного приема граждан на базе сетевого справочного телефонного узла Российской Федерации (далее—ССТУ.РФ).

3.1.12. В случае если гражданин обратился в администрацию муниципального образования Кавказский район с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, ему предоставляется информация об адвокатах и нотариусах, на территории муниципального образования Кавказский район, или адреса размещения ГКУ КК «Государственное юридическое бюро Краснодарского края» для оказания бесплатной юридической помощи отдельным категориям граждан.

3.1.13. В случае поступления в администрацию муниципального

образования Кавказский район уведомления о проведении публичного мероприятия приглашается специалист организационного отдела для дальнейшей организации работы с ним в порядке, установленном Федеральным законом от 19 июня 2004 года № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях».

3.1.14. В ходе приема граждан в праве оставить письменное обращение на имя главы муниципального образования Кавказский район, или заместителей, которое подлжет регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом №59-ФЗ и Порядком.

3.1.15. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в сети «Интернет» в администрации муниципального образования Кавказский район возможно только при условии, что это не повлечет за собой обнародование и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение в администрации муниципального образования Кавказский район, а также специалиста отдела по работе с обращениями граждан, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

3.1.16. Глава муниципального образования Кавказский район и заместители, руководители структурных подразделений администрации муниципального образования Кавказский район, осуществляют личный прием граждан в соответствии с утвержденным графиком. Организация и проведение приемов граждан осуществляются специалистом отдела по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования Кавказский район.

3.1.17. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной или электронной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

3.2. Организация личных приемов граждан главой муниципального образования Кавказский район и заместителями.

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой муниципального образования Кавказский район и заместителями согласно утвержденному графику.

3.2.2. Подготовка личных приемов граждан главой муниципального образования Кавказский район и заместителями осуществляется по результатам рассмотрения письменного обращения гражданина с просьбой о записи на личный прием по конкретному вопросу.

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

Также гражданин вправе указать номер телефона (при наличии) и

информацию о том, куда он ранее обращался за разрешением поставленного вопроса, с приложением подтверждающих документов либо их копий.

3.2.3. В случае если решение вопроса, с которым гражданин обратился на личный прием к главе администрации муниципального образования Кавказский район, находится в компетенции городского или сельских поселений муниципального образования Кавказский район, и гражданин ранее не обращался по данному вопросу на личный прием к главе сельского поселения муниципального образования Кавказский район, может быть дано поручение о проведении личного приема гражданина заместителями, в соответствии с компетенцией поднимавшего вопроса. Главой муниципального образования Кавказский район может быть дана рекомендация главе сельского поселения муниципального образования Кавказский район о проведении личного приема гражданина в соответствии с компетенцией поднимавшего вопроса.

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

3.2.5. Личный прием главой муниципального образования Кавказский район или заместителями ведется в индивидуальном порядке, за исключением случаев обращения граждан, нуждающихся в сопровождении.

3.2.6. Личный прием главой муниципального образования Кавказский район или заместителями проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

3.2.7. Личный прием граждан осуществляется главой муниципального образования Кавказский район или заместителями с участием начальников отделов и служб, руководителей структурных подразделений администрации муниципального образования Кавказский район, по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.2.8. Время приема одного заявителя не должно превышать 20 минут.

3.2.9. Специалисты отдела по работе с обращениями граждан организуют приемы главы муниципального образования Кавказский район (в том числе выездные, в режимах видео-конференц-связи, иных видов связи).

3.2.10. Карточки личного приема главой муниципального образования Кавказский район оформляются специалистом отдела по работе с обращениями граждан в день проведения приема (приложение 6).

3.2.11. По окончании личного приема глава муниципального образования Кавказский район или заместители доводят до сведения заявителя свое решение или информируют о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняют, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

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

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

3.2.14. Поручения и (или) рекомендации главы муниципального

образования Кавказский район или заместителей, данные в ходе личного приема, вносятся в карточку личного приема гражданина.

3.2.15. Карточки личного приема подлежат обязательной регистрации в журнале специалистом отдела по работе с обращениями граждан, в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан.

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

3.2.17. Зарегистрированные карточки личного приема, содержащие поручения для начальников отделов и служб администрации муниципального образования Кавказский район, а также рекомендации для глав городского и сельских поселений, на следующий день после регистрации направляются специалистами отдела по работе с обращениями граждан в соответствующие структурные подразделения администрации муниципального образования Кавказский район, городское и сельские поселения администрации муниципального образования Кавказский район и их должностным лицам. Оригиналы карточек личного приема хранятся на бумажных носителях в отделе по работе с обращениями граждан в течение пяти лет со дня регистрации.

3.2.18. В ходе личного приема гражданин вправе оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ и Порядка.

3.2.19. Проведение гражданами фотосъемки, аудио- и видеозаписи, прямой трансляции в сети «Интернет» в ходе личного приема главой муниципального образования Кавказский район или заместителями возможно только при условии, если это не повлечет за собой обнаружение и дальнейшее использование изображений иных граждан, реализующих право на личное обращение, а также должностного лица, обеспечивающего реализацию данного правомочия, без их согласия.

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

4.1. В администрации муниципального образования Кавказский район контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя главы муниципального образования Кавказский район осуществляется отделом по работе с обращениями граждан.

4.2. Контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан, поступающих на имя заместителей главы муниципального образования Кавказский район, осуществляется специалистами структурных подразделений подведомственных заместителям.

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

рассмотрения обращений.

4.4. В структурных подразделениях контроль за своевременным и всесторонним рассмотрением обращений граждан возлагается на руководителя подразделения.

4.5. Решение о постановке обращений на контроль или «особый контроль» принимается главой муниципального образования Кавказский район и заместителями, начальником отдела по работе с обращениями граждан.

4.6. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан. Постановка обращений на контроль, также производится с целью устранения недостатков в работе структурных подразделений администрации муниципального образования Кавказский район, городского и сельских поселений Кавказского района, получения материалов для обзоров обращений граждан, аналитических записок и информации, анализа принятых мер в случае повторных и многократных обращений.

4.7. Обращения, поступившие с контрольными поручениями Администрации Президента Российской Федерации, Администрации Краснодарского края, Аппарата Правительства Российской Федерации, а также депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и сенаторов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарата Полномочного Представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, ставятся на «особый контроль».

4.7.1. Парламентские запросы и запросы Сенаторов Российской Федерации рассматриваются в соответствии с Федеральным Законом от 8 мая 1994 года № 3-ФЗ «О статусе сенатора Российской Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации».

4.8. При осуществлении контроля за своевременным рассмотрением обращений граждан проверяется срок рассмотрения обращений, сроки представления документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, и сроки представления документов и материалов о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль.

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

4.10. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;

подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений; снятие обращений с контроля.

4.11. Документы и материалы о результатах рассмотрения обращений, поставленных на контроль, подлежат представлению структурными подразделениями администрации муниципального образования Кавказский район в отдел по работе с обращениями граждан в течение 5 дней со дня исполнения.

4.12. В случае установления недостоверности ответа обращения с проектом ответа направляется исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с поручением главы муниципального образования Кавказский район или заместителей в течение 7 дней со дня поступления ответа в отдел по работе с обращениями граждан. В поручении могут устанавливаться методы рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

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

4.14. Граждане вправе направлять в администрацию муниципального образования Кавказский район предложения, рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также сообщения о нарушениях должностными лицами положений Порядка, которые подлежат рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ и Порядка.

5. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

5.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме. Должностные лица отдела по работе с обращениями граждан осуществляют информирование заявителей о графике работы администрации муниципального образования Кавказский район; о справочных телефонах и почтовых адресах администрации муниципального образования Кавказский район, об адресе официального сайта администрации муниципального образования Кавказский район 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 сетевых изданиях.

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

5.2. Место нахождения администрации муниципального образования Кавказский район:

Почтовый адрес: 352380, город Кротопок, улица Красная, 37.

Прием граждан в отделе по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования Кавказский район (город Кротопок, улица Красная, 54) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9.00 до 13.00 и с 13.48 до 18.00.

Телефон администрации муниципального образования Кавказский район, по которому осуществляется прием телефонных звонков в соответствии с утвержденным режимом работы администрации муниципального образования Кавказский район: 8(86138)7-87-12, 8(86138)7-74-40.

Приемная главы муниципального образования Кавказский район: 8(86138)6-44-22.

Телефон начальника отдела по работе с обращениями граждан:

8(86138)7-87-12.

Официальный сайт администрации муниципального образования Кавказский район в сети «Интернет»: (www.kavgaion.ru/inet.php).

5.3. Информирование граждан в администрации муниципального образования Кавказский район осуществляется при:

не посредственном обращении гражданина лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой в администрацию муниципального образования Кавказский район;

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

На входе в администрацию муниципального образования Кавказский район в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы администрации муниципального образования Кавказский район.

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

При информировании граждан о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист отдела по работе с обращениями граждан подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок специалист отдела по работе с обращениями граждан называет наименование отдела, свою фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

5.4. На информационном стенде в администрации муниципального образования Кавказский район размещаются следующие материалы: текст Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты администрации муниципального образования Кавказский район; графики приема граждан должностными лицами

администрации муниципального образования Кавказский район и иная информация, касающаяся вопросов рассмотрения обращений граждан.

6. Подготовка статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан

6.1. Целью подготовки статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан является изучение актуальных проблем граждан, проживающих на территории муниципального образования Кавказский район, получение объективной информации о деятельности сельских поселений, а также разработка по результатам проведенной информационно - аналитической работы обоснованных предложений по повышению эффективности деятельности направленной на защиту законных интересов и прав граждан.

6.2. Отделом по работе с обращениями граждан ежеквартально, не позднее 15-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, заполняют в соответствующих формах, размещенных в государственной информационной системе Краснодарского края «Информационная система планирования и мониторинга социально-экономического развития Краснодарского края» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», статистические сведения о результатах рассмотрения обращений граждан и предоставляют статистические данные и пояснительные записки к ним по итогам полугодия (до 15 июля) и года (до 15 января года, следующего за отчетным) в управление по работе с обращениями граждан департамента внутренней политики администрации Краснодарского края.

6.3. При подготовке указанных сведений администрация муниципального образования Кавказский район, осуществляет в том числе:

анализ поступивших письменных и устных обращений граждан; сбор и обобщение информации о количестве поступивших за отчетный период письменных и устных обращений граждан, соблюдении установленных действующим законодательством сроков рассмотрения обращений граждан, характере поставленных в обращениях граждан вопросов, а также о количестве повторных письменных обращений граждан;

сбор информации о количестве поступивших жалоб на действия (бездействие) администрации муниципального образования Кавказский район, администрации сельских поселений Кавказского района, структурных подразделений администрации муниципального образования Кавказский район и их должностных лиц при рассмотрении обращений граждан.

Заместитель главы муниципального образования Кавказский район



О.М. Ляхов

Приложение 1 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
(число, месяц, год)
поступила корреспонденция с уведомлением за № _____
от гражданина _____
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____

(муниципальное образование, населенный пункт)

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие
письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

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

инициалы, фамилия
инициалы, фамилия
инициалы, фамилия

Заместитель главы муниципального образования Кавказский район



О.М. Ляхов

Приложение 2
к Порядку

АКТ № _____
о недостатке документов по описи корреспондента 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
(число, месяц, год)
поступила корреспонденция с уведомлением за № _____
от гражданина _____

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____
(муниципальное образование, населенный пункт)

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

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

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

инициалы, фамилия
инициалы, фамилия
инициалы, фамилия

Заместитель главы муниципального
образования Кавказский район

О.М. Ляхов



Приложение 3
к Порядку

АКТ № _____
о наличии приложении к обращению, не являющихся подтверждением
изложенных в нем доводов
от " " 20 ____ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:
_____ в администрацию муниципального образования
Кавказский район поступило обращение гражданина _____
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

проживающего по адресу: _____

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы и материалы, не
являющиеся подтверждением доводов, изложенных в обращении, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 подлинных экземплярах.

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

инициалы, фамилия
инициалы, фамилия
инициалы, фамилия

Заместитель главы муниципального
образования Кавказский район

О.М. Ляхов



Приложение 4
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 за
№ _____ от гражданина, проживающего по адресу:

(фамилия, инициалы)

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Полученные документы и (или) вещи (нужное заполнить):

возвращены: _____ (номер заказного почтового отправления)
переданы для вручения в _____
оставлены на хранении до востребования _____
(наименование места хранения)

Настоящий акт составлен в 2 подлинных 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

Главе муниципального
образования Кавказский район

(фамилия, инициалы)

УВЕДОМЛЕНИЕ
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 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.

(должность) _____ (подпись) _____ (инициалы, фамилия)

Заместитель главы муниципального
образования Кавказский район

О.М. Ляхов

Приложение 6
к Порядку

КАРТОЧКА
ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ _____ от « _____ » _____ 20 ____ г.

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес места жительства или адрес электронной почты _____

Телефон (при наличии) _____

Дата приема _____

Содержание вопроса _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Автор резолюции _____ (Ф.И.О.) _____ (подпись)

Срок исполнения _____

Заместитель главы муниципального
образования Кавказский район

О.М. Ляхов

