

Приложение
к постановлению администрации
Отрадо-Ольгинского сельского
поселения Гулькевичского района
от _____ № _____

«Приложение

УТВЕРЖДЕНА
постановлением администрации
Отрадо-Ольгинского сельского
поселения Гулькевичского района
от 11 июля 2022 г. № 66
(в редакции постановления
администрации Отрадо-Ольгинского
сельского поселения
Гулькевичского района
от _____ № _____)

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации
Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района

1. Общие положения

1.1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района (далее - Инструкция) устанавливает единые требования к организации работы с устными и письменными 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), поступившими в адрес администрации Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района (далее – администрация), главы Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района и заместителя главы Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района (далее соответственно – заместитель, обращения граждан), а также обращениями, поступившими в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), иной информационной системы администрации Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района либо сайта Отрадо-Ольгинского сельского

поселения Гулькевичского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан

1.2. Понятия и термины, используемые в Инструкции, применяются в значениях, определенных в Федеральном законе от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), Постановлении Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2023 г. № 2334 «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения» (далее – Правила № 2334).

2. Порядок работы с письменными обращениями граждан

2.1. Прием и первичная обработка обращений в письменной форме граждан

2.1.1. Обращение в письменной форме граждан может быть направлено: почтовым отправлением по адресу: 352181, Краснодарский край, Гулькевичский район, с. Отрадо-Ольгинское, ул. Красная, 37а;

передано лично специалисту по работе с обращениями граждан администрации Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района (далее – специалист по работе с обращениями граждан) непосредственно гражданином, его представителем;

принято в ходе личных приемов главы Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района, заместителя;

в форме электронного документа с использованием Единого портала;

в форме электронного документа путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на сайте Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://otrado-olginskoe.ru>, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

При направлении гражданами обращения в форме электронного документа на электронную почту администрации, в адрес заявителя направляется уведомление об изменениях, внесенных в Федеральный закон № 59-ФЗ в части идентификации и (или) аутентификации граждан (приложение 8 к Инструкции).

2.1.2. Обращения в письменной форме на имя главы Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района, заместителя, поступившие специалисту, ответственному за регистрацию входящей корреспонденции по почте и фельдъегерской связью, передаются под роспись специалисту по работе с обращениями граждан в день их поступления.

2.1.3. Специалистом, ответственным за регистрацию входящей корреспонденции, корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Специалист, ответственный за регистрацию входящей корреспонденции, получивший корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем главе Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района.

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 объявленной ценностью, если в конверте отсутствует письменное вложение на имя главы Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района и заместителя (приложение 1 к Инструкции);

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

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

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью в случае, если к письму прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы документов, созданных в единичном экземпляре и имеющих юридическое значение для гражданина (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое) (приложение 4 к Инструкции). Также в акте указывается решение о возврате полученных документов и вещей заказным почтовым отправлением.

Указанные акты составляются в двух подлинных экземплярах на бумажном носителе, один из которых остается у специалиста, ответственного за регистрацию входящей корреспонденции, а второй прилагается к обращению и передается с указанным обращением специалисту по работе с обращениями граждан. При этом заявитель в установленном порядке уведомляется об отсутствии либо недостатке документов или возврате оригиналов документов. Комиссия для подписания соответствующего акта формируется из работников администрации в составе трех человек.

2.1.5. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением. В случае отсутствия текста письма к конверту (или

вложенным материалам, если они имеются) подкладывается текст «письменного обращения к адресату нет».

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

По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

2.1.6. Письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней, сенаторов Российской Федерации без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются, а передаются специалисту, ответственному за регистрацию входящей корреспонденции.

2.1.7. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке специалистом по работе с обращениями граждан, обрабатывающим корреспонденцию.

2.1.8. Обращения в письменной форме на имя главы Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района и заместителя, доставленные в администрацию автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом по работе с обращениями граждан. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию с указанием даты поступления.

2.2. Регистрация обращений в письменной форме граждан

2.2.1. Обращения в письменной форме граждан, поступающие на имя главы Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района, заместителя, регистрируются специалистом по работе с обращениями граждан.

2.2.2. Все поступающие в администрацию обращения в письменной форме граждан и обращения, поступившие в форме электронного документа, регистрируются в журнале учета рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан в течение 3 дней с момента поступления, за исключением случаев поступления жалоб на решение должностного лица администрации, предоставляющего муниципальную услугу, подлежащих регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня их поступления.

2.2.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года. Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства Российской Федерации о персональных данных.

2.2.4. На первой странице обращения (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

2.2.5. В регистрационно-контрольную карточку вносятся:
дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если почтовый адрес отсутствует, а указан только электронный адрес заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;

форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет);

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

количество листов и приложений (если имеются);

указывается, откуда поступило обращение (из Администрации Краснодарского края, от заявителя и т.д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма;

краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;

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

фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения.

2.2.6. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в регистрационно-контрольную карточку вносятся первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». В регистрационно-контрольной карточке проставляется отметка «коллективное». В случае отсутствия адреса заявителя, указанного первым, указывается фамилия и адрес заявителя, обозначенные на конверте.

Если в тексте коллективного обращения содержится просьба направить ответ в адрес одного из подписавших обращение, то в регистрационно-контрольную карточку вносится указанная фамилия с припиской «и другие» и указанный в обращении адрес.

Коллективные обращения без указания фамилий регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которых они поступили («коллектив ООО «Нива Кубани», «коллектив МБОУ СОШ № 17», «жители улицы Ленина», «жильцы дома № ...»).

2.2.7. Если автор письма обращается в интересах другого лица (других лиц), то в регистрационно-контрольной 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.)).

Если в поступившем в письменной форме обращении указана фамилия гражданина, а на конверте другая, то в регистрационно-контрольную карточку вносятся обе фамилии: первая – указанная в обращении, вторая – указанная на конверте.

2.2.8. Если заявитель не указал своей фамилии, то в регистрационно-контрольную карточку вносится запись «без фамилии».

2.2.9. Оригиналы обращений с регистрационным штампом администрации заявителям не возвращаются (за исключением случаев,

предусмотренных федеральным законодательством).

2.3. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан

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

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

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

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

2.3.5. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан и не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются государственными органами, органами местного самоуправления, государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями, на которые возложено осуществление публично значимых функций, должностными лицами безотлагательно, но не позднее 15 дней.

2.3.6. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственные органы, другие органы местного самоуправления, глава Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района или заместитель 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 «на доклад» руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, либо уполномоченному на то лицу, представляется служебная записка, подготовленная исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

В случае принятия руководителем, давшим поручение по рассмотрению обращения, либо уполномоченным на то лицом решения о продлении срока рассмотрения обращения заявителю в течение 7 дней направляется соответствующее уведомление.

2.3.7. При рассмотрении обращения глава Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района или заместитель определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения и принимают решения:

о необходимости представления информации о результатах его рассмотрения;

о направлении обращения по компетенции в структурные подразделения администрации Краснодарского края, орган исполнительной власти Краснодарского края, орган местного самоуправления муниципального образования Краснодарского края, территориальный орган федерального органа исполнительной власти, в иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью главы Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района, заместителя.

2.3.8. Обращение от одного и того же заявителя, направленное в дополнение к ранее направленному главе Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района, заместителю обращения, являющееся копией или дубликатом первого обращения, срок рассмотрения которого не истек, рассматривается в срок, не превышающий ранее установленный для первого обращения.

2.3.9. Лица, виновные в нарушении сроков рассмотрения обращения, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

2.3.10. Специалист по работе с обращениями граждан в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан. При этом должностные лица администрации также осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

2.4. Направление письменных обращений граждан на рассмотрение

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

о предоставлении обращения для резолюции главе Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района или заместителю для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района и заместитель определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления в администрацию информации о результатах его рассмотрения;

о направлении обращения по компетенции в орган исполнительной власти Краснодарского края, орган местного самоуправления муниципального образования Гулькевичский район, территориальный орган федерального органа исполнительной власти, в иные организации, осуществляющие публично значимые функции, с сопроводительным письмом за подписью главы Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района, заместителя.

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

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

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

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

Уведомление о переадресации обращения готовится специалистом администрации, курирующим указанное направление и подписывается главой или заместителем.

2.4.6. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких соответствующих органов или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам, с уведомлением в тот же срок гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4.7. Если в поручении по рассмотрению обращения указаны несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю.

2.4.8. 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.4.9. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.4.10. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в соответствующий орган или должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется.

В случае если в соответствии с указанным запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в соответствующий орган 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.

Не допускается передача обращения от одного исполнителя по рассмотрению обращения к другому, минуя специалиста по работе с обращениями граждан.

В случае если обжалуется конкретное решение, либо конкретное действие (бездействие) конкретного должностного лица администрации жалоба направляется главе, заместителю для рассмотрения в порядке подчиненности.

В случае если обжалуется ответ по предыдущему обращению заявителя, который был дан не заместителем, жалоба может быть направлена заместителю для рассмотрения в порядке подчиненности.

В случае если обжалуется решение, действие (бездействие) специалистов администрации, ответ на жалобу направляется за подписью главы Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района.

2.4.11. Жалобы на решения, действия (бездействие) главы направляются должностному лицу администрации, уполномоченному в соответствующей сфере, для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке.

2.4.12. Жалобы на решения, действия (бездействие) заместителя или должностных лиц администрации направляются для рассмотрения главе.

2.4.13. Жалобы на действия (бездействие) правоохранительных и судебных органов, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, направляются должностному лицу администрации, уполномоченному в соответствующей сфере, для разъяснения права заявителя обжаловать соответствующие действия (бездействие) в установленном порядке.

2.4.14 Уведомления авторам обращений, поступивших в форме электронного документа с использованием Единого портала, направляются специалистом администрации, ответственным за работу с обращениями граждан по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета

гражданина на Едином портале при его использовании (при наличии технической возможности) либо на адрес, указанный в обращении.

2.5. Рассмотрение письменных обращений граждан

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

2.5.2. В администрации исполнители по рассмотрению обращений определяются главой Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района.

Поручение главы Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко, ясно сформулированный текст, предписывающий действия, направленные на объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, порядок и срок исполнения, подпись главы.

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

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

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

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

2.5.4. 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.

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

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

2.5.6. Поручение главы Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района, заместителя по рассмотрению обращения может

состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям по рассмотрению обращения, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод» (ответственный исполнитель по рассмотрению обращения). Соисполнители по рассмотрению обращения не позднее 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю по рассмотрению обращения все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. Ответственным исполнителем по рассмотрению обращения обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю, при необходимости информация о результатах рассмотрения обращения главе Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района, заместителю, давшим поручение по рассмотрению обращения (при этом ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители по рассмотрению обращения). При отсутствии пометки «свод» указанную информацию и ответ заявителю направляет каждый исполнитель по рассмотрению обращения в части компетенции.

2.5.7. При рассмотрении обращения в установленном законодательством порядке исполнителями по рассмотрению обращения 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) составляется акт посещения гражданина (приложение 7).

2.5.8. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. 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.

2.5.9. Письма с просьбами о личном приеме главой Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района, заместителем рассматриваются как обычные обращения по существу поднимаемых автором проблем и направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов. Заявитель уведомляется о переадресации обращения по компетенции с разъяснениями о порядке организации личного

приема граждан главой Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района, заместителем. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой главе Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района, заместителем, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

2.5.11. 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 Инструкцией.

2.5.12. 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, давший поручение по рассмотрению обращения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки (приложение 6 к Инструкции) с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Сообщение о прекращении переписки направляется автору за подписью главы Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района, заместителя.

При поступлении в администрацию очередного обращения, содержащего вопросы, по которым переписка была прекращена, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо администрации, рассматривающее обращение, направляет заявителю ответ, содержащий сведения о прекращении переписки по указанному вопросу.

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

2.5.14. 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.

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

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

2.6. Ответы на письменные обращения граждан

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

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

В тексте ответа заявителю должны содержаться ссылки на направившие обращение орган, должностное лицо, организацию, регистрационный номер; дату регистрации.

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

2.6.4. Ответ на письменное коллективное обращение дается заявителям, адреса которых указаны в обращении, при наличии их подписей. Если в коллективном обращении указан адрес только одного заявителя или содержится просьба направить ответ на конкретный адрес, ответ направляется по указанному адресу 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.

2.6.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в адрес администрации, главы Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района и заместителя главы Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина

на Едином портале или в иной информационной системы администрации, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в адрес администрации, главы Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района и заместителя главы Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района в письменной форме.

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

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

2.6.9. Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.6.10. При получении 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 с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на сайте Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района 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).

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

2.6.12. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию или соответствующему должностному лицу.

2.6.13. Ответ руководителю, давшему поручение по его рассмотрению,

должен содержать изложение проблематики обращения, правовую оценку обоснованности требований заявителя, результатов рассмотрения и принятых мер. В ответе на поручение по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок или условия окончательного решения вопроса.

2.6.14. По письменному запросу заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенные к обращению, путем личного вручения или посредством почтовой связи. Приложения к обращению могут быть возвращены заявителю как во время рассмотрения, так и во время периода архивного хранения.

2.6.15. Ответы заявителям подписываются главой Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района, заместителем.

2.6.16. Проект ответа в Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, аппарат Правительства Российской Федерации, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном федеральном округе, депутатам Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатам Законодательного Собрания Краснодарского края о результатах рассмотрения обращений, поступивших в их адрес и направленных в администрацию, готовится специалистами администрации и подписывается главой Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района.

2.6.17. Информация на запросы Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, подготовленная специалистами администрации подписывается главой Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района.

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

2.6.19. Проекты ответов на обращения, находящиеся на контроле у специалиста администрации по работе с обращениями граждан, не позднее чем за 7 дней до истечения срока рассмотрения обращения специалистами администрации направляются специалисту по работе с обращениями граждан для направления ответа заявителю.

2.6.20. В случае всестороннего и объективного рассмотрения обращения, а также полного фактического исполнения, принятого по нему решения руководитель, давший поручение по рассмотрению обращения, списывает материалы «в дело», в противном случае – руководитель, давший поручение по рассмотрению 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 по рассмотрению обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями (при условии, что срок окончательного рассмотрения не превышает 60 дней).

2.6.21. Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, а также в неисполнении поручений, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

2.6.22. 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 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: «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.

2.6.23. По результатам оценки ответа на обращение и представленных необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов главой Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района, принимается решение о соответствии ответа критериям своевременности, всесторонности, объективности рассмотрения, а также наличии правовых, экономических, технологических и прочих обоснований (в зависимости от содержания обращения) принятых решений. Если ответ не соответствует хотя бы одному из указанных критериев, то указанным специалистом администрации выносится предложение о его возврате исполнителю для принятия мер к устранению нарушений с указанием таких нарушений.

2.6.24. Решение о сроках устранения нарушений принимается главой Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района, заместителем по предложениям специалиста по работе с обращениями граждан, но в пределах общего срока рассмотрения обращения.

3. Порядок работы с устными обращениями граждан

3.1. Организация личного приема граждан в администрации

3.1.1. Прием граждан осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан по адресу: Краснодарский край, Гулькевичский район, с. Отрадо-Ольгинское, ул. Красная, 37а, кабинет № 6, 1 этаж ежедневно, кроме праздничных и выходных дней – субботы, воскресенья:

понедельник – четверг с 8 часов 00 минут до 12 часов 00 минут и с 13 часов 00 минут до 16 часов 00 минут;

пятница – с 8 часов 00 минут до 12 часов 00 минут и с 13 часов 00 минут до 15 часов 00 минут.

Информация о месте приема граждан, об установленных днях и часах приема размещается на сайте Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Прием граждан ведет специалист по работе с обращениями граждан.

3.1.2. Помещения, выделенные для приема граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, требованиям Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

3.1.3. Рабочее место специалиста по работе с обращениями граждан, осуществляющего прием граждан, оборудуются компьютером и оргтехникой.

3.1.4. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами. Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой, бланками заявлений.

3.1.5. 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.

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

3.1.7. При приеме специалистом по работе с обращениями граждан, гражданин в обязательном порядке предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.1.8. Специалист по работе с обращениями граждан, осуществляющий личный прием, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности.

3.1.9. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются в журнале учета личного приема граждан.

3.1.10. Специалист по работе с обращениями граждан, ведущий прием, дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к компетенции специалиста по работе с обращениями граждан, в том числе о порядке организации личного приема граждан в администрации, а также дает необходимые разъяснения по составлению обращения в письменной форме в соответствии со статьей 7 Федерального Закона № 59-ФЗ. Если в обращении

содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. Если поднимаемые вопросы относятся к компетенции иных специалистов администрации, специалист по работе с обращениями граждан в день обращения организует прием заявителя специалистами администрации лично, либо по телефону. С согласия заявителя организуется прием посредством интернет-ресурса ССТУ.РФ со специалистами соответствующих органов, в компетенцию которых входит решение вопроса.

Если гражданин обратился к специалисту по работе с обращениями граждан с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, ему предоставляется информация об адвокатах и нотариусах, являющихся участниками государственной системы оказания бесплатной юридической помощи на территории Краснодарского края, или адреса размещения ГКУ КК «Государственное юридическое бюро Краснодарского края» для оказания бесплатной юридической помощи отдельным категориям граждан.

3.1.11. График личных приемов граждан главой Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района, заместителем ежегодно утверждается главой Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района, размещается в холле администрации и на сайте Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района.

3.1.12. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение, которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с Инструкцией.

3.1.13. В случае поступления в администрацию уведомления о проведении публичного мероприятия, в соответствии с пунктом 2.4.3. настоящей инструкции, такое уведомление направляется в течение 7 дней со дня регистрации на рассмотрение в администрацию муниципального образования Гулькевичский район, с оповещением гражданина, направившего уведомление, для дальнейшей организации работы с ним в порядке, установленном Федеральным законом от 19 июня 2004 г. № 54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях».

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

3.2. Организация личных приемов граждан главой Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района, заместителем главы Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района

3.2.1. Личный прием граждан проводится главой Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района и заместителем согласно утвержденному графику.

3.2.2. Личный прием граждан осуществляется главой Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района и заместителем с приглашением специалистов администрации по вопросам, отнесенным к их ведению. Специалист по работе с обращениями граждан организуют приемы главы Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района и заместителя (в том числе выездные, в режимах видео-, аудиосвязи, видео-конференц-связи).

3.2.3. Специалист по работе с обращениями граждан формирует список граждан на прием к главе Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района и заместителю, готовит подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, приглашает для участия в приемах специалистов администрации.

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

3.2.5. Личный прием главой Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района и заместителем проводится при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего личность.

3.2.6. Специалист по работе с обращениями граждан на личный прием к главе Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района и заместителю оформляет карточки личного приема на каждого заявителя (приложение 5 к Инструкции).

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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, в карточке личного приема делается соответствующая отметка, а зарегистрированная карточка личного приема с резолюцией «разъяснено в ходе приема» списывается в дело. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.2.7. Учетные карточки личного приема хранятся у специалиста по работе с обращениями граждан в течение пяти лет со дня регистрации.

3.2.8. Содержание устного обращения заносится специалистом по работе с обращениями граждан в течение трех дней с момента проведения личного приема граждан в журнал учета личного приема главы Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района, его заместителя.

3.2.9. 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.

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

3.2.11. Глава Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района, заместитель принимают решение о постановке на контроль исполнения его поручения. Он также вправе организовать заявителю прием специалистами администрации по вопросам, отнесенным к их ведению администрации.

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на прием приглашаются специалисты администрации.

3.2.12. Карточка личного приема (при наличии с приложениями к ней) специалист по работе с обращениями граждан на следующий день после приема направляется на исполнение соответствующим специалистам администрации по вопросам, отнесенным к их ведению.

3.2.13. Специалист по работе с обращениями граждан организует выездные приемы граждан в Отрадо-Ольгинском сельском поселении Гулькевичского района либо в режиме аудио, видеосвязи и иных видов связи, в том числе с использованием системы личного приема граждан, установленной к проведению общероссийского дня приема граждан. Подготовка материалов и контроль выполнения поручений возлагаются на специалистов администрации по вопросам, отнесенным к их ведению.

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

3.2.15. Заявителю может быть отказано в личном приеме главой Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района, заместителем в случаях, если:

с заявителем прекращена переписка по данному вопросу;

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

в обращении заявителя содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозу жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

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

3.2.16. Обращения, поступившие при проведении главой Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района, заместителем «прямых линий», в том числе посредством Интернет-ресурсов, рассматриваются в соответствии с Инструкцией.

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

3.2.18. В случае если гражданин обратился в администрацию с просьбой об оказании бесплатной юридической помощи, ему предоставляется информация об адресах размещения ГКУ КК «Государственное юридическое бюро Краснодарского края» для оказания бесплатной юридической помощи отдельным категориям граждан.

3.2.19. В ходе приема гражданин вправе оставить письменное обращение на имя главы Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района, заместителя, которое подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией.

4. Порядок работы с сообщениями, поступившими по телефону «горячей линии» администрации

4.1. Работа с сообщениями, поступающими на телефон «горячей линии» администрации, осуществляется в соответствии с Инструкцией.

4.2. Сообщения принимаются специалистом по работе с обращениями граждан.

4.3. Информация о персональных данных авторов сообщений, поступивших на телефон «горячей линии» администрации, хранится и обрабатывается с соблюдением требований федерального законодательства о защите персональных данных.

4.4. При обращении на телефон «горячей линии» администрации заявитель должен сообщить фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, номер телефона и суть проблемы. В случае отсутствия указанных реквизитов сообщение не направляется на рассмотрение.

4.5. Специалист по работе с обращениями граждан, осуществляющий прием звонков, уточняет суть сообщения и персональные данные обратившихся, включая номер телефона заявителя; предоставляет телефоны соответствующего органа или должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов; предлагает направить обращение в письменной форме или форме электронного документа. Специалистом по работе с обращениями граждан оформляется регистрационная карточка сообщения, содержащая фамилию, имя, отчество заявителя, адрес, номер телефона, содержание сообщения, которая регистрируется в журнале телефона «горячей линии».

4.6. Срок рассмотрения сообщения не должен превышать 30 дней. Срок

рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения сообщения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день. В случае необходимости срок рассмотрения сообщения может быть продлен исполнителем не более чем на 30 дней. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения сообщений, поступивших на телефон «горячей линии» администрации, осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан.

5. Порядок организации работы с модулем обработки обращений и сообщений на платформе Единого портала.

5.1. Направление обращений и сообщений физическими и юридическими лицами с использованием Единого портала осуществляется при условии наличия подтвержденной учетной записи и прохождения процедур идентификации и аутентификации с использованием федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».

5.2. Направление обращений и сообщений физическими и юридическими лицами с использованием Единого портала осуществляется посредством:

- а) электронных форм Единого портала, размещенных на сайтах и официальных страницах органов и организаций;
- б) личных кабинетов физического или юридического лица на Едином портале;
- в) мобильного приложения Единого портала.

5.3. В соответствии с пунктом 8 Правил № 2334 обращения и сообщения проходят предварительную автоматическую проверку и маршрутизацию. Вопросы, связанные с принципами работы данной автоматизации, относятся к компетенции Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

5.4. Управление информатизации, связи и взаимодействию со СМИ администрации на платформе Единого портала:

5.4.1. Регистрирует и обновляет данные пользователей, обеспечивая их актуальность в верхнеуровневом кабинете администрации с соблюдением законодательства о защите персональных данных.

5.4.2. Обеспечивает методологическую поддержку, включая обучение пользователей, в том числе по вопросам функционала личных кабинетов организаций на платформе Единого портала.

5.5. Администрация Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района на платформе Единого портала:

5.5.1. Проводит контроль обработки поступающих обращений и

сообщений.

5.5.2. Осуществляет мониторинг соблюдения сроков и качества работы с обращениями и сообщениями граждан.

5.5.3. Организует распределение обращений и сообщений компетенции администрации Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района между исполнителями.

5.6. Глава Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района несет ответственность за получение, обработку обращений и сообщений на платформе Единого портала.

5.7. Работа с обращениями в Едином портале осуществляется в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Правилами № 2334 на платформе подсистемы Единого портала.

В случае если орган или организация, к компетенции которых относится рассмотрение обращения, не подключены к Единому portalу обращение подлежит регистрации и рассмотрению как письменное обращение в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ и Инструкцией, о чем уведомляется заявитель.

5.8. Работа с сообщениями в Едином портале, не относящимися к обращениям граждан, указанным в статье 4 Федерального закона № 59-ФЗ, осуществляется в соответствии с Правилами № 2334.

5.9. Срок подготовки ответа на сообщение в соответствии с приказом департамента информатизации и связи Краснодарского края от 10 апреля 2023 г. № 54 «Об утверждении методических рекомендаций по организации работы в модулях обработки сообщений и общественных голосований подсистемы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» платформа обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» на территории Краснодарского края» составляет не более 30 календарных дней.

5.10. В случае если орган или организация, к компетенции которых относится рассмотрение сообщения, не подключены к Единому portalу, специалистом по работе с обращениями граждан в соответствующем журнале регистрируется и оформляется регистрационно-контрольная карточка сообщения, которая содержит:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если почтовый адрес отсутствует, а указан только электронный адрес заявителя, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;

форма обращения;

вид обращения

количество листов и приложений (если имеются);

указывается, откуда поступило обращение, дата, исходящий номер сопроводительного письма;

краткое содержание обращения, которое должно быть четким, отражать его суть;

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

фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения.

5.11. Сообщение в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в сообщении вопросов. Заявителю направляется уведомление о переадресации.

6. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

6.1. В администрации контроль за соблюдением сроков и порядка рассмотрения обращений граждан, поступающих на имя главы Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района и заместителя осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан.

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

6.2. Решение о постановке обращения на контроль в администрации принимается главой Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района, заместителем по предложению специалиста администрации по работе с обращениями граждан.

6.3. 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;

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.

6.4. 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 администрации, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных и многократных обращений.

6.5. Обращения, поступившие в администрацию из Администрации Президента Российской Федерации, федеральных органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, депутатов Законодательного

Собрания Краснодарского края с просьбой о представлении им результатов рассмотрения, берутся на «особый контроль».

6.6. Обращения, по которым администрацией Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в администрацию Краснодарского края, при этом в ответе на бланке указываются номер и дата регистрации письма в администрации Краснодарского края, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В деле у исполнителя остаются поручение, копия обращения, копия информации о результатах рассмотрения, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

6.7. Для организации контроля за ходом рассмотрения обращений используются вторые экземпляры поручений по их рассмотрению.

6.8. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации, осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан.

6.9. Ответственность должностных лиц 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.

6.10. При освобождении от замещаемой должности исполнитель по рассмотрению обращения обязан сдать все числящиеся за ним обращения специалисту по работе с обращениями граждан.

6.11. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место определяется планом работы специалиста администрации, которому поручено рассмотрение обращения.

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

6.13. Внеплановые проверки проводятся в случае жалоб заявителей на несвоевременное и необъективное рассмотрение обращений граждан либо выявления нарушений в ходе текущего контроля.

6.14. Решение о проведении внеплановой проверки принимается главой Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

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

6.16. При рассмотрении обращения администрацией или ее должностным лицом гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Для ознакомления граждане обращаются к должностным лицам администрации, рассматривавшим обращения.

6.17. По результатам рассмотрения документов и материалов граждане направляют в администрацию рекомендации по совершенствованию порядка рассмотрения обращений граждан, а также заявления и жалобы с сообщениями о нарушениях должностными лицами положений Инструкции, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

7. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

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

7.2. Рассмотренное 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);

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

поручение по рассмотрению обращения;

письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акт (если составлялся) в соответствии с подпунктом 2.1.4 пункта 2.1 раздела 2

Инструкции.

7.3. Материалы рассмотрения письменных и устных обращений граждан хранятся отдельно, формируются в папках в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации.

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

Предложения, письма творческого характера имеют постоянный срок хранения и подлежат передаче в архивный отдел управления делами администрации.

8. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

8.1. Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Специалист по работе с обращениями граждан осуществляют информирование заявителей о местонахождении и графике работы администрации; о справочных телефонах и почтовом адресе; об адресе сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», адресе электронной почты администрации; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

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

8.2. Местонахождение администрации:

почтовый адрес: 352181, Краснодарский край, Гулькевичский район, с. Отрадо-Ольгинское, ул. Красная, 37а.

Режим работы:

понедельник – четверг с 8 часов 00 минут до 12 часов 00 минут и с 13 часов 00 минут до 17 часов 00 минут;

пятница с 8 часов 00 минут до 12 часов 00 минут и с 13 часов 00 минут до 16 часов 00 минут.

Выходные дни – суббота, воскресенье.

Прием граждан специалистом по работе с обращениями граждан (с. Отрадо-Ольгинское, ул. Красная, 37а) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней:

понедельник – четверг с 8 часов 00 минут до 12 часов 00 минут и с 13 часов 00 минут до 16 часов 00 минут;

пятница с 8 часов 00 минут до 12 часов 00 минут и с 13 часов 00 минут до 15 часов 00 минут.

Телефон «прямой линии» главы Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района для приема устных обращений – 8 (86160) 93-2-39

(понедельник с 14 часов 00 минут до 16 часов 00 минут).

Телефон «горячей линии» для приема обращений граждан – 8 (86160) 93-1-69.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан – 8 (86160) 93-1-69.

Справочный телефон/факс специалиста по работе с обращениями граждан – 8 (86160) 93-1-69.

Адрес электронной почты администрации: adm_otradoolgins@mail.ru.

Сайт Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района: <https://otrado-olginskoe.ru>.

8.3. Информирование заявителей в администрации осуществляется при: непосредственном обращении заявителя лично, по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в администрацию; размещении информационных материалов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района.

В холле администрации в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы администрации Отрадо-Ольгинского сельского поселения Гулькевичского района.

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

При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист 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 по работе с обращениями граждан называет наименование администрации, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

8.4. На информационном стенде в холле администрации размещаются следующие материалы: текст Инструкции; 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; бланк обращения; телефоны и график работы, почтовый адрес, информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; досудебный (внесудебный) порядок обжалования заявителем решений и действий (бездействия) администрации, должностного лица либо муниципального служащего.

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

9.1. Целью подготовки статистических сведений и аналитических записок о рассмотрении обращений граждан является изучение актуальных

проблем граждан, проживающих на территории муниципального образования Гулькевичский район, получение объективной информации о деятельности администрации по рассмотрению обращений граждан, а также разработка по результатам проведенной информационно-аналитической работы обоснованных предложений по повышению эффективности деятельности администрации, направленной на защиту законных интересов и прав граждан.

9.2. Специалист по работе с обращениями граждан ежеквартально, не позднее 5-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом, предоставляет статистические данные о работе с обращениями граждан в администрации и пояснительные записки к ним по итогам полугодия (до 5 июля) и года (до 5 января года, следующего за отчетным) в отдел по работе с обращениями граждан администрации муниципального образования Гулькевичский район.

9.3. При подготовке указанных сведений специалист по работе с обращениями граждан 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.

Глава Отрадо-Ольгинского
сельского поселения
Гулькевичского района

В.В. Дьяченко