 ПРОЕКТ

**АДМИНИСТРАЦИЯ ЛУЧЕВОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ ЛАБИНСКОГО РАЙОНА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

поселок Луч

**«Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Лучевого сельского поселения Лабинского района»**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан в администрации Лучевого сельского поселения Лабинского района (приложение №1).

2. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его обнародования.

Исполняющий обязанности

главы Лучевого сельского

поселения Лабинского района В.В.Водянников

Проект подготовлен и внесен:

Специалист 2 категории администрации

Лучевого сельского поселения

Лабинского района А.В.Проходова

|  |
| --- |
|  |

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕНО

постановлением администрации

Лучевого сельского поселения

Лабинского района

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

ПОРЯДОК

работы с обращениями граждан в администрации Лучевого сельского

поселения Лабинского района

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации Лучевого сельского поселения Лабинского района (далее – Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации Лучевого сельского поселения Лабинского района с органами государственной власти Российской Федерации, органами исполнительной власти Краснодарского края и исполнительным органом местного самоуправления муниципального образования Лабинского района при организации рассмотрения обращений граждан.

1.2. В рамках настоящего Порядка заявителями являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, объединения граждан, в том числе юридические лица, реализующие свое право, закрепленное [Конституцией](garantF1://10003000.0) РФ, обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в муниципальные органы (деле - заявитель).

От имени заявителя может выступать представитель, действующий в силу полномочий основанных на доверенности.

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

- Конституция Российской Федерации;

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

- Федеральный закон от 29 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- 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 Лучевого сельского поселения Лабинского района.

1.4. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании ст.11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

1.5. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.7. При рассмотрении обращения Администрацией гражданин имеет право:

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

2) 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](garantF1://10002673.5) или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) 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;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.8. При рассмотрении обращения Администрация:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [статье 11](#sub_11) Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

5) уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

2.1.1. Местонахождение администрации Лучевого сельского поселения Лабинского района (далее - Администрация):

Почтовый адрес: 352500, г. Лабинск, ул. Центральная, 6.

График работы Администрации:

Понедельник - четверг - с 8.00 до 17.00;

Пятница с 8.00 до 16.00;

обеденный перерыв - с 12.00 до 12.48.

Личный прием главы Администрации (в его отсутствие – ведущим специалистом администрации) осуществляется по адресу: 352500, Краснодарский край, Лабинский район, г. Лабинск, ул. Центральная, д. 6, кабинет № 7 каждый рабочий день.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8(861)-696-06-30.

Адрес электронной почты Администрации: [lucshevoe­\_citi@mail.ru](mailto:lucshevoe_citi@mail.ru).

Адрес официального сайта Администрации: http://luchevoe.molabrn.ru

2.1.2. Информирование заявителей.

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

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

2.1.3. Информирование заявителей осуществляется при:

- непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в Администрацию;

- размещении информационных материалов в сети «Интернет» на официальном сайте администрации Лучевого сельского поселения - http://luchevoe.molabrn.ru.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется: непосредственно в Администрации, в том числе с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования; посредством публикации в средствах массовой информации (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети «Интернет», адресах электронной почты, режиме работы Администрации, графиков личного приема граждан на официальном сайте Администрации в сети «Интернет», на информационных стендах в Администрации.

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

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

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

2.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно

2.3. Общие требования к оформлению обращений

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

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

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

- почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

- суть предложения, заявления, жалобы;

- личную подпись заявителя;

- дату написания.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к обращению документы и материалы либо их копии. В данном случае заявителю выдается расписка о принятых документах, отправляемая по почте, по электронной почте либо выдаваемая лично (через представителя) (приложение № 2).

Обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим порядком. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме; излагает суть предложения, заявления или жалобы. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. В случае отсутствия в письменном обращении необходимых для его рассмотрения реквизитов заявителю направляется уведомление (при наличии адреса) о невозможности рассмотрения обращения по существу.

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан

2.4.1. Обращения, поступившие в Администрацию рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в Администрации до даты направления ответа заявителю. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

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

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

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

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

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

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

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

2.4.7. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.4.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет глава администрации Лучевого сельского поселения Лабинского района.

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

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

3.1.1. Основанием для начала организации рассмотрения обращений граждан является поступление в Администрацию письменного заявления (в том числе в электронной форме) (приложение № 1).

3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем (по доверенности), поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

В случае направления обращения в электронной форме на официальный сайт Администрации обращение заполняется в специальной электронной форме.

Обращения граждан с сопроводительными документами федеральных органов власти могут быть доставлены по почте, телеграфу, фельдъегерской или специальной связью, а также в электронном виде с использованием системы межведомственного электронного документооборота (МЭДО) и системы защищенного обмена на базе VipNet.

3.1.3. Обращения на имя главы Администрации, исполняющего обязанности главы Администрации, поступающие по почте, по электронной почте, фельдъегерской связью передаются под роспись специалисту, ответственному за работу с обращениями в день поступления.

3.1.4. Корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Специалист, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю, руководитель - дежурному полиции ОМВД России по Лабинскому району.

Проверенная сотрудниками правоохранительных органов корреспонденция передается в Администрацию.

3.1.5. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт. Также составляется акт на письмо, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

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

3.1.7. 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 специалисту, ответственному за делопроизводство.

3.1.8. Обращения с пометкой «лично» вскрываются главой Администрации, исполняющим обязанности главы Администрации.

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

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

3.1.11. Письменные обращения на имя главы Администрации, исполняющего обязанности главы Администрации, доставленные в Администрацию автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом, ответственным за работу с обращениями. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в Администрацию с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона либо выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества листов и телефона для справок.

3.2. Регистрация обращений

3.2.1. Все поступающие в Администрацию письменные обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений в течение 3 рабочих дней с даты их поступления.

Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

3.2.2. На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему) в правом нижнем углу либо на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

3.2.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

3.2.4. В учетную карточку вносятся:

- дата регистрации;

- регистрационный номер;

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

- социальное положение и льготная категория (в случае наличия);

- пол, возрастная категория;

- форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет);

- вид обращения (жалоба, предложение, заявление, запрос);

- количество листов и приложений (если имеются);

- указывается, откуда поступило обращение (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, от заявителя и т.д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма;

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

- шифр тематики обращения согласно действующему классификатору;

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

- наименование исполнительного органа Лучевого сельского поселения и (или) фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения.

3.2.5. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили (коллектив ОАО «Визит», коллектив СОШ № 1).

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

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

3.2.8. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

3.3. Направление обращений на рассмотрение

3.3.1. Основание для начала процедуры – регистрация письменного обращения в журнале регистрации обращений.

3.3.2. Специалист, ответственный за работу с обращениями, рассматривающий почту, в день регистрации обращения представляет обращение на доклад главе Администрации, исполняющему обязанности главы Администрации для принятия решения о ходе рассмотрения. При рассмотрении обращения глава Администрации, исполняющий обязанности главы Администрации определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения.

3.3.3. Решение о передаче письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано.

3.3.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов по почте, телеграфу, фельдъегерской или специальной связью, а также в электронном виде с использованием системы межведомственного электронного документооборота (МЭДО) и системы защищенного обмена на базе VipNet, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений. Уведомления о переадресации обращений подписываются главой Администрации, исполняющим обязанности главы Администрации.

3.3.5. Уведомления авторам обращений в специальных конвертах передаются для отправки специалисту, ответственному за делопроизводство в Администрации с реестром. Копии реестров хранятся у специалиста, ответственного за работу с обращениями.

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

3.3.7. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам по почте, телеграфу, фельдъегерской или специальной связью, а также в электронном виде с использованием системы межведомственного электронного документооборота (МЭДО) и системы защищенного обмена на базе VipNet.

3.3.8. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю.

3.3.9. В случае если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в пятидневный срок возвращает его специалисту, ответственному за работу с обращениями с мотивированной служебной запиской на имя руководителя, давшего поручение. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя специалиста, ответственного за работу с обращениями.

3.3.10. Письменное обращение, возвращается специалисту, ответственному за работу с обращениями как направленное не по компетенции для организации работы с ним в соответствии с подпунктом 3.3.2. Порядка. Заявитель уведомляется о переадресации и новой дате направления обращения.

3.3.11. Уведомление о переадресации и новой дате осуществляется по телефонной и факсимильной связи, отправляется по почте, по электронной почте, а также вручается лично (через представителя).

3.3.12. В Администрации непосредственные исполнители определяются руководителем.

Поручение руководителя должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.3.13. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если с вышеуказанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

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

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

3.4. Рассмотрение обращений

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

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

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

3.4.4. Письма с просьбами о личном приеме главой Администрации либо исполнителем обязанности главы Администрации рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами Администрации, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

3.4.5. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку «лично», рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящим порядком.

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

3.4.7. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава Администрации на основании служебной записки исполнителя вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. Сообщение о прекращении переписки направляется автору за подписью главы Администрации.

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

3.5. Ответы на обращения

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

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

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

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

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

Решение о возврате на дополнительное рассмотрение принимается главой Администрации, исполняющим обязанности главы Администрации по предложениям специалиста, ответственного за работу с обращениями.

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

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

3.5.8. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или отправления по почте, по электронной почте.

3.5.9. Ответы заявителям подписываются главой Администрации либо исполняющий обязанности главы Администрации.

3.5.10. Ответы на обращения, поступившие из федеральных органов государственной власти, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются главой Администрации либо исполняющим обязанности главы Администрации.

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

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

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

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

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

3.5.16. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих [государственную](garantF1://10002673.5) или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

3.5.18. При согласии должностного лица, дававшего поручение по рассмотрению обращения, с ответом заявителю, материалы рассмотрения обращения списываются им «в дело». Руководитель вправе принять решение об оставлении на дополнительном контроле обращения до полного разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

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

3.5.19. Ответ на обращение, поступившее в Администрацию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении либо выдается лично (представителю), по выбору заявителя.

Информация по контрольному обращению, поступившему с сопроводительными документами федеральных органов власти, направляется в соответствующие органы фельдъегерской или специальной связью, а также в электронном виде по электронной почте с использованием системы межведомственного электронного документооборота (МЭДО) и системы защищенного обмена на базе VipNet.

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

3.6. Порядок рассмотрения обращений, поступивших на телефон Администрации.

3.6.1. Основание для начала процедуры - поступление звонка на телефон Администрации.

3.6.2. Все звонки, поступающие на телефон Администрации, фиксируются специалистом, ответившим на звонок, в журнал.

3.6.3. При обращении по телефонной связи заявитель должен сообщить: фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, номер телефона и суть проблемы. В случае отсутствия указанных реквизитов обращение не направляется на рассмотрение.

3.6.4. Специалист, ответственный за работу с обращениями, осуществляющий прием звонков, дает устные разъяснения авторам обращений о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации; о порядке направления обращений в Администрацию; предоставляют адреса органов исполнительной власти и телефоны должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов, а также другие разъяснения в соответствии с компетенцией.

3.6.6. По вопросу личного приема граждан главой Администрации, исполняющим обязанности главы Администрации, специалист, ответственный за работу с обращениями предлагает направить обращение в письменной форме или форме электронного документа, содержащее вопросы, которые будут поставлены в ходе личного приема.

3.6.7. Регистрация и учет устных обращений граждан, поступивших по телефону Администрации аналогичен порядку регистрации и учета письменных обращений, и осуществляется в соответствии с подпунктами 3.2.3-3.2.7 Порядка.

3.6.8. Специалист, ответственный за работу с обращениями, принимающий телефонные звонки, в день регистрации обращений оформляют учетные карточки и готовят проекты поручений за подписью главы Администрации, исполняющего обязанности главы Администрации.

3.6.9. Если в процессе общения с заявителем по телефону выяснится, что устного обращения недостаточно и для разрешения его вопроса, требуется изучение дополнительных материалов или документов, заявителю предлагается изложить свои доводы в письменном обращении с учетом требований, предъявляемых действующим законодательством и Порядком к письменным обращениям, и направить в Администрацию.

3.6.10. В случае если решение поставленных в устном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии поручений в день поступления устного обращения направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам факсимильной связью, электронной почтой.

3.6.11. Если поручение по рассмотрению устного обращения направлено не по принадлежности, исполнитель возвращает его в день поступления специалисту, ответственному за работу с обращениями с мотивированной служебной запиской на имя главы Администрации, исполняющего обязанности главы Администрации. В записке указывается орган или должностное лицо, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

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

3.6.12. Поручение по рассмотрению устного обращения, возвращенное специалисту, ответственному за работу с обращениями как направленное не по компетенции для организации работы с ним в соответствии с подпунктом 3.3.2. Порядка.

3.6.13. Направление устного обращения, поступившего по телефону Администрации, на рассмотрение осуществляется в соответствие с подпунктами 3.3.8, 3.3.9, 3.3.12, 3.3.13 Порядка.

3.6.14. Порядок рассмотрения устных обращений, поступивших по телефону Администрации, аналогичен письменным, и осуществляется в соответствии с подпунктами 3.4.1-3.4.4, 3.4.8, 3.4.10. Порядка.

3.6.15. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения устных обращений граждан, поступивших по телефону Администрации осуществляет глава Администрации, исполняющий обязанности Администрации.

3.6.16. Подготовка ответов на контрольные поручения главы Администрации, исполняющего обязанности главы Администрации по устным обращениям, поступившим по телефону Администрации, и передача материалов рассмотрения на архивное хранение осуществляется в соответствии с подпунктами 3.5.1-3.5.19, 3.5.22-3.5.23, 3.9. Порядка.

3.7. Организация личного приема граждан в кабинете главы Администрации

3.7.1. Основание для начала процедуры – обращение гражданина в Администрацию.

3.7.2. Ежедневный прием посетителей в Администрации осуществляется с 8 ч. 00 мин. до 12 ч. 00 мин. и с 13 ч. 00 мин. до 17 ч. 00 мин., кроме выходных и праздничных дней. Прием граждан ведет глава Администрации, исполняющий обязанности главы Администрации.

3.7.3. Помещения, выделенные для приема граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. [СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03](consultantplus://offline/main?base=LAW;n=106022;fld=134;dst=100014)».

3.7.4. Рабочие места, выделенные для приема граждан,оборудуются компьютерами и оргтехникой*.*

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

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

3.7.7. Организацию личного приема граждан в Администрации осуществляет специалист, ответственный за работу с обращениями.

3.7.8. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места проживания от Администрации.

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

3.7.10. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются в карточку личного приема.

3.7.11. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос.

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

3.7.13. Для оперативного решения вопросов в ходе приема заполняется карточка личного приема, оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, подписывается главой Администрации, исполняющим обязанности главы Администрации и передается исполнителю.

3.7.14. Специалистом, ответственным за работу с обращениями на личный прием к главе Администрации и исполняющему обязанности главы Администрации оформляется карточка личного приема на каждого заявителя.

3.7.15. Личный прием граждан осуществляется главой Администрации, исполняющим обязанности главы Администрации.

3.7.16. Карточка личного приема и материалы к ней передаются главе Администрации, исполняющему обязанности главы Администрации, для ознакомления и выработки проекта решения по поднимаемым заявителем вопросам.

3.7.17. По окончании приема глава Администрации, исполняющий обязанности главы Администрации 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.

Время от оформления карточки до направления на исполнение – не более суток.

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

3.7.19. Глава Администрации, исполняющий обязанности главы Администрации принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения.

3.7.20. Карточка личного приема (при наличии с приложениями к ней) на следующий день после приема передается на исполнение.

3.7.21. Порядок организации выездных приемов Администрацией аналогичен порядку организации личных приемов граждан в Администрации.

[3.7.22](consultantplus://offline/main?base=RLAW177;n=59919;fld=134;dst=100014). В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

Гражданам даются необходимые разъяснения, юридические консультации, оказывается оперативная помощь либо от них принимаются письменные обращения на имя главы Администрации, исполняющего обязанности главы Администрации (на обращениях проставляется штамп «Принято на личном приеме в Администрации»), после чего они передаются на регистрацию и дальнейшая работа ведется в соответствии с подразделами 3.1-3.5. Порядка.

[3.7.23](consultantplus://offline/main?base=RLAW177;n=59919;fld=134;dst=100014). Обращения, поступившие в Администрацию посредством Интернет - ресурсов, рассматриваются в соответствии с Порядком.

3.8. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

3.9. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

3.9.1. Материалы рассмотрения обращений граждан хранятся у специалиста, ответственного за работу с обращениями.

3.9.2. Рассмотренное письменное обращение 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;

поручение по рассмотрению обращения;

письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акты.

3.9.3. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан и устных обращений, поступивших по телефону Администрации, хранятся отдельно, формируются в папках в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации.

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

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

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

4.2. Контролю подлежат все обращения, поступившие в Администрацию.

4.3. Контроль над рассмотрением обращений, поступивших в Администрацию осуществляют глава Администрации, исполняющий обязанности главы Администрации должностное лицо Администрации, ответственное за регистрацию корреспонденции.

4.4. Постановка обращения на контроль в Администрации осуществляется после рассмотрения главой Администрации, исполняющим обязанности главы Администрации и в соответствии с их резолюцией, а отметка о постановке обращения на контроль вносится в Журнал должностным лицом Администрации, ответственным за регистрацию корреспонденции.

4. 5. Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, и даны письменные ответы, в частности, по следующим основаниям:

- направление письменного ответа заявителю на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о порядке защиты его прав и законных интересов;

- решение вопросов, изложенных в обращении, при личном приеме;

- переадресация обращения в другой государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

4.6. Снятие обращения с контроля отражается должностным лицом Администрации, ответственным за регистрацию корреспонденции, в системе электронного документооборота или в Журнале.

4.7. Текущий контроль над соблюдением сроков и последовательностью действий, определенных процедурами данного Порядка, и принятием решений должностными лицами Администрации осуществляется должностным лицом Администрации, ответственным за регистрацию корреспонденции.

Такой контроль осуществляется путем проверок соблюдения и исполнения должностными лицами Администрации положений нормативных правовых актов Российской Федерации, Краснодарского края и настоящего Порядка.

4.8. Плановые проверки полноты и своевременности рассмотрения обращений граждан в Администрации осуществляются ежеквартально должностным лицом Администрации, ответственным за регистрацию корреспонденции, в том числе в рамках подготовки информации в соответствующие органы администрации Краснодарского края.

4.9. Внеплановые проверки полноты и своевременности рассмотрения обращений граждан в Администрации осуществляются вышеуказанным лицом по поручению главы Администрации, исполняющего обязанности главы Администрации.

4.10. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации и Краснодарского края решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни заявителя влекут в отношении виновных должностных лиц Администрации [ответственность](garantF1://12036354.57) в соответствии с действующим законодательством.

4.11. Контроль за порядком рассмотрения обращений со стороны граждан, их объединений и организаций, в том числе юридических лиц может осуществляться путем получения информации (устной по телефону или в письменной или электронной форме по запросу) о наличии в действиях (бездействии) ответственных должностных лиц Администрации, а также принимаемых ими решениях, нарушений положений Порядка и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к рассмотрению обращений.

Специалист 2 категории

администрации Лучевого сельского

поселения Лабинского района А.В.Проходова

Приложение N 1

к [порядку](#sub_1000) рассмотрения

работы с обращениями граждан в

администрации Лучевого сельского

поселения Лабинского района

Главе администрации

Лучевого сельского поселения

Лабинского района

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Заявление**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Дата: «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г. Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение N 2

к [порядку](#sub_1000) рассмотрения

работы с обращениями граждан в

администрации Лучевого сельского

поселения Лабинского района

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **РАСПИСКА в принятии должностным лицом Администрации Лучевого сельского поселения Лабинского района обращения гражданина** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| От гражданина | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | (фамилия, имя, отчество - полностью) | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| зарегистрированного по месту пребывания (по месту жительства) по адресу: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | , |
| " |  | " | |  | | 2 | |  | | года получены документы, необходимые для рассмотрения его | | | | | | | | | | | | | |
| обращения по вопросу | | | | | |  | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (содержание вопроса) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| N п/п | | | Наименование и реквизиты документа | | | | Количество экземпляров (шт.) | | | | | | | | Количество листов (шт.) | | | | | | | Примечание | |
| подлинник | | | | | копия | | | подлинник | | | | | копия | |
|  | | |  | | | |  | | | | |  | | |  | | | | |  | |  | |
|  | | |  | | | |  | | | | |  | | |  | | | | |  | |  | |
|  | | |  | | | |  | | | | |  | | |  | | | | |  | |  | |
|  | | |  | | | |  | | | | |  | | |  | | | | |  | |  | |
|  | | |  | | | |  | | | | |  | | |  | | | | |  | |  | |
|  | | |  | | | |  | | | | |  | | |  | | | | |  | |  | |
|  | | |  | | | |  | | | | |  | | |  | | | | |  | |  | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Справочный телефон Администрации: (861 69) 6-06-30 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | |  |  | | |  | |  | | | | |
| должность лица | | | | | | | | | | | | |  | (подпись) | | |  | | (Ф.И.О.) | | | | |
| расписку получил: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (фамилия, имя, отчество - полностью) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | |  | | | | | " | |  | " |  | | | 201 | |  | | | года | | |
|  | | | | (подпись) | | | | |  | | (дата получения) | | | | | | |  | | |  | | |

Приложение N 3

к [порядку](#sub_1000) рассмотрения

работы с обращениями граждан в

администрации Лучевого сельского

поселения Лабинского района

# Правила ведения журнала регистрации и учета рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан в Администрации финансово-бюджетного надзора Краснодарского края

Журнал регистрации и учета рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан в Администрации финансово-бюджетного надзора Краснодарского края (далее - Журнал) хранится в организационном отделе Администрации. Журнал ведется с начала календарного года. Журнал оформляется по следующей форме:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п, он же номер регистрации | Дата поступления письма/дата регистрации | Ф.И.О. заявителя и адрес его места | Из какого органа поступило письмо, | Вопрос обращения |
| 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Кому поручено рассмотрение | Срок рассмотрения | Когда фактически рассмотрено | Результат рассмотрения | | |
| Удовлетворено | Разъяснено | Отказано |
| 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |

Листы Журнала должны быть пронумерованы и прошнурованы. На последней странице Журнала делается наклейка на узел шнуровки листов с оттиском печати Администрации "для документов". На этой же странице Журнала вверху должна быть сделана заверительная надпись нижеследующей формы:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| "В настоящем журнале пронумеровано, прошнуровано и скреплено печатью \_\_\_ листов" | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | |
|  | | | | | |  |  |  |  |
| должность | | | | | |  | (подпись) |  | (инициалы, фамилия) |
| " |  | " |  | 201 |  | года" | | | |

Все записи в Журнале делаются разборчиво, чернилами (пастой) синего, фиолетового или черного цвета. В Журнале не допускаются подчистки, исправления или удаление сделанных ранее записей при помощи корректирующих средств.

В случае необходимости сделанные ошибочно записи зачеркиваются так, чтобы ранее написанный текст четко читался. Новую запись делают в той же графе Журнала.

Если для регистрации одного журнала окажется недостаточно, заводится новый журнал, который является продолжением первого.

По окончании года после завершения рассмотрения обращения гражданина и снятия его с контроля в Журнал вносится итоговая запись об общем количестве зарегистрированных обращений граждан. На обложку Журнала выносятся порядковые номера зарегистрированных обращений граждан, например: "с N 1 по N 10".

Ознакомление с Журналом и делами производится с разрешения главы Администрации или его заместителя. Журнал является документом внутреннего пользования и не может передаваться или выдаваться организациям, физическим или должностным лицам за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Приложение N 4

к [порядку](#sub_1000) рассмотрения

работы с обращениями граждан в

администрации Лучевого сельского

поселения Лабинского района

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| сторона 1 | | | | | | | | | | |
| РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА | | | | | | | | | | |
| N \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201 \_\_\_ года | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| (фамилия, имя, отчество (при наличии) посетителя) | | | | | | | | | | |
| Адрес регистрации по месту пребывания, при необходимости адрес, по которому следует направлять письма, контактный телефон: | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| Место работы, учебы и т.п.: | | | | | | |  | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| Дата приема: | | | |  | | | | | | |
| Краткое содержание устного обращения: | | | | | | | |  | | |
|  | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| Сведения об устной даче ответа с согласия гражданина в ходе личного приема: | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| Сведения об отказе в дальнейшем рассмотрении обращения: | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| Резолюция: | |  | | | | | | | | |
| Исполнитель: | | | |  | | | | | | |
| Сведения о подаче письменных обращений, документов (их копий): | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| (с указанием количества листов) | | | | | | | | | | |
| Лицо, осуществившее прием: | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| подпись, должность, Ф.И.О. | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| сторона 2 | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| Дата | | | Сведения о ходе рассмотрения | | | | | | | Особые отметки |
|  | | |  | | | | | | |  |
|  | | |  | | | | | | |  |
|  | | |  | | | | | | |  |
|  | | | | | | | | | | |
| Сведения об исполнении: | | | | |  | | | | | |
|  | | | | | дата, регистрационный номер (индекс) исполнения | | | | | |
| Адресат: |  | | | | | | | | | |
| Краткое содержание ответа: | | | | | |  | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| Сведения о снятии с контроля: | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |
| дата | | | | | | | | | подпись | |
| Сведения о передаче на хранение: Дело \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Том \_\_\_\_\_\_\_\_ Листы \_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Приложение N 5  к [порядку](#sub_1000) рассмотрения  работы с обращениями граждан в  администрации Лучевого сельского  поселения Лабинского района КАРТОЧКА о приеме устного обращения посредством телефонной связи | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | N \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201 \_\_\_ года | | | | | | |  |  |
|  | | | | |  | | | | | | | время |  |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| (фамилия, имя, отчество (при наличии) посетителя) | | | | | | | | | | | | | |
| Адрес регистрации по месту пребывания, при необходимости адрес, по которому следует направлять письма, контактный телефон: | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| Место работы, учебы и т.п.: | | | | | | | |  | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| Дата приема: | | | |  | | | | | | | | | |
| Краткое содержание устного обращения: | | | | | | | | |  | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| Сведения об устной даче ответа с согласия гражданина в ходе личной беседы посредством телефонной связи: | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| Сведения об отказе в дальнейшем рассмотрении обращения: | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| Резолюция: | |  | | | | | | | | | | | |
| Исполнитель: | | | |  | | | | | | | | | |
| Порядок и срок рассмотрения обращения гражданина, его формы и методы: | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| Сведения о подаче письменных обращений, документов (их копий): | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| (с указанием количества листов) | | | | | | | | | | | | | |
| Лицо, осуществившее прием сообщения: | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| подпись, должность, Ф.И.О. | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| сторона 2 | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| Дата | | | Сведения о ходе рассмотрения | | | | | | | | Особые отметки | | |
|  | | |  | | | | | | | |  | | |
|  | | |  | | | | | | | |  | | |
|  | | |  | | | | | | | |  | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| Сведения об исполнении: | | | | | |  | | | | | | | |
|  | | | | | | дата, регистрационный номер (индекс) исполнения | | | | | | | |
| Адресат: |  | | | | | | | | | | | | |
| Краткое содержание ответа: | | | | | | |  | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| Сведения о снятии с контроля: | | | | | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | |
| дата | | | | | | | | | | подпись | | | |
| Сведения о передаче на хранение: | | | | | | | | | | | | | |
| Дело \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Том \_\_\_\_\_\_\_\_ Листы \_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | | | | | | | | | |