ПОСТАНОВЛЕНИЕ
АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ НОВОКУБАНСКИЙ РАЙОН

от 15.01.2018 № 15

г.Новокубанск

О внесении изменений в постановление администрации муниципального образования Новокубанский район от 25 июня 2017 года № 797 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Новокубанский район»

В целях реализации Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», в соответствии с Федеральным законом от 27 ноября 2017 года № 355-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» п о с т а н о в л я ю:

1. Внести в постановление администрации муниципального образования Новокубанский район от 25 июня 2017 года № 797 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Новокубанский район» изменения, изложив приложение к нему «Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Новокубанский район» в новой редакции, согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Заместителям главы муниципального образования Новокубанский район, руководителям структурных подразделений администрации муниципального образования Новокубанский район обеспечить соблюдение настоящего Порядка работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Новокубанский район.

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на исполняющего обязанности заместителя главы муниципального образования Новокубанский район, управляющего делами О.В.Бурняшову.

4. Постановление вступает в силу со дня его официального опубликования на официальном сайте администрации муниципального образования Новокубанский район.

Глава муниципального образования
Новокубанский район А.В.Гомодин

Приложение
к постановлению администрации
муниципального образования
Новокубанский район
от 15.01.2018 № 15

«УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
муниципального образования
Новокубанский район
от 25 июля 2017 года № 797

ПОРЯДОК
работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Новокубанский район

г. Новокубанск
2018 г.

СОДЕРЖАНИЕ

№	Наименование раздела	стр.
1.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
2.	ПОРЯДОК РАБОТЫ С ПИСЬМЕННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ	5
2.1.	Общие требования к оформлению обращений	5
2.2.	Прием и первичная обработка письменных обращений граждан	6
2.3.	Регистрация обращений	8
2.4.	Сроки рассмотрения обращений	10
2.5.	Направление обращений на рассмотрение	11
2.6.	Рассмотрение обращений	15
2.7.	Ответы на обращения	17
3	ПОРЯДОК РАБОТЫ С УСТНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ	20
3.1.	Организация личного приема граждан в общественной приемной администрации муниципального образования Новокубанский район	20
3.2.	Организация личных приемов граждан главой муниципального образования Новокубанский район и его заместителями	22
3.3.	Организация участия в проведении приемов граждан должностными лицами по поручению федеральных и региональных органов исполнительной власти (в том числе в режиме видео-конференц-связи). Участие в работе мобильной приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае	24
4.	ПОРЯДОК РАБОТЫ С АУДИООБРАЩЕНИЯМИ, ПОСТУПИВШИМИ ПО МНОГОКАНАЛЬНОМУ КРУГЛОСУТОЧНОМУ ТЕЛЕФОНУ АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ НОВОКУБАНСКИЙ РАЙОН	26
5.	ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ	27
6.	ИНФОРМИРОВАНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ	30
	Приложения	33

ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЛОЖЕНИЙ:

Приложение № 1: форма Акта об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением, в письмах с объявленной ценностью.

Приложение № 2: форма Акта о недостаче документов по описи корреспондента в заказных письмах с уведомлением, в письмах с объявленной ценностью.

Приложение № 3: форма Акта о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью.

Приложение № 4: форма расписки о приеме письменного обращения.

Приложение № 5: форма уведомления о прекращении переписки.

Приложение № 6: форма карточки личного приема.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Новокубанский район (далее - Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий должностных лиц при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации муниципального образования Новокубанский район (далее - администрация) с органами государственной власти Российской Федерации, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края и исполнительно-распорядительными органами местного самоуправления муниципальных образований Новокубанского района, Краснодарского края при организации рассмотрения обращений граждан.

1.2. Настоящий Порядок рассмотрения обращений в администрации муниципального образования Новокубанский район распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением указанным органом, должностными лицами обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами, распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом (далее - обращения).

1.3. Полномочия по организации исполнения в администрации настоящего Порядка, контролю за соблюдением положений должностными лицами администрации настоящего Порядка возлагается на общественную приемную - сектор по работе с обращениями граждан общего отдела администрации муниципального образования Новокубанский район (далее - общественная приемная). Контроль за организацией работы общественной приемной осуществляет начальник общего отдела администрации муниципального образования Новокубанский район (далее - начальник общего отдела), заместитель главы муниципального образования Новокубанский район, управляющий делами (далее - управляющий делами).

1.4. Работа с обращениями, поступающими на имя руководителей структурных подразделений администрации, осуществляется ответственными за работу с обращениями граждан в соответствующих структурных подразделениях, прием, обработка и исполнение обращений осуществляется аналогично порядку работы общественной приемной в соответствии с настоящим Порядком. Контроль за соблюдением положений настоящего

Порядка, при рассмотрении обращений поступающих на имя руководителей структурных подразделений, возлагается на руководителей соответствующих структурных подразделений.

2. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ПИСЬМЕННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ

2.1. Общие требования к оформлению обращений

2.1.1. 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.

2.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи, а также путем заполнения гражданином соответствующих форм для отправки обращений в электронной форме на официальном сайта администрации муниципального образования Новокубанский район http://novokubanskiy.ru, Портале исполнительных органов власти Краснодарского края: www.krasnodar.ru, в сети «Интернет».

2.1.3. Обращение, поступившее в администрацию муниципального образования Новокубанский район в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящим Порядком, с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

В обращении заявитель, в обязательном порядке, указывает:

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

адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

излагает суть предложения, заявления или жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Обращения граждан с сопроводительными документами федеральных органов власти могут быть доставлены по почте, телеграфу, через Управление

специальной связи, а также в электронном виде с использованием системы межведомственного электронного документооборота (далее – МЭДО).

2.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

2.2.1. Обращения на имя главы муниципального образования Новокубанский район и заместителей главы муниципального образования Новокубанский район (далее - заместители) поступающие в администрацию муниципального образования Новокубанский район по почте, в том числе электронной, фельдъегерской связью передаются специалисту общего отдела администрации муниципального образования Новокубанский район и далее передаются на регистрацию в общественную приемную - сектор по работе с обращениями граждан общего отдела администрации муниципального образования Новокубанский район в день поступления.

2.2.2. В общем отделе администрации муниципального образования Новокубанский район (далее - общий отдел) 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 и другое) сообщает о нем непосредственно начальнику общего отдела, начальник общего отдела - дежурному ОМВД России по Новокубанскому району.

Проверенная сотрудниками правоохранительных органов корреспонденция передается в общий отдел и далее в общественную приемную.

2.2.3. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение, либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения № 1, 2). Также составляется акт (приложение № 3) на письмо, к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

2.2.4. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается бланк с текстом «письменного обращения к адресату нет», в случае отсутствия текста обращения заявителю, специалистами общественной приемной, направляется уведомление (при наличии адреса) о невозможности рассмотрения обращения по существу.

Срок хранения документов по обращениям (в том числе конвертов) составляет 5 лет. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям подлежат уничтожению в порядке, предусмотренном Государственной архивной службой России.

2.2.5. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей) и письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются в общественной приемной, а передаются в общий отдел для последующей регистрации в установленном порядке.

Запросы должностных лиц связанные с рассмотрением обращений (переписка), письма, поступаемые в результате ответов на запросы по рассмотрению обращений, регистрируются специалистами общественной приемной и приобщаются к делу соответствующего обращения.

2.2.6. Обращения с пометкой «лично» вскрываются начальником общего отдела.

2.2.7. Письменные обращения на имя главы муниципального образования Новокубанский район и его заместителей, доставленные в администрацию муниципального образования Новокубанский район автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом общественной приемной. На копии обращения проставляется штамп - уведомление о поступлении обращения в администрацию муниципального образования Новокубанский район с указаниями даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона, инициалов и подписи лица принявшего обращения, или, при отсутствии копии, выдается расписка установленной формы, с указанием даты приема обращения, количества листов и телефона для справок, инициалов лица принявшего обращение (приложение № 4).

2.2.8. Для приема обращений в форме электронных сообщений (интернет - обращений), направляемых через официальный интернет-сайт администрации муниципального образования Новокубанский район и Портал исполнительных органов государственной власти Краснодарского края применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Данные интернет - обращения автоматически экспортируются в единой системе электронного документооборота администрации муниципального образования Новокубанский район (далее ЕСЭД). В случае направления обращения в адрес администрации муниципального образования Новокубанский района на официальный сайт администрации, в день обработки входящей корреспонденции заявитель информируется через специальные формы о получении обращения администрацией.

Обработка обращений, поступивших по каналам факсимильной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

2.2.9. Обращения, поступившие из федеральных, региональных органов власти по электронной системе межведомственного взаимодействия автоматически экспортируются в ЕСЭД.

2.3. Регистрация обращений

2.3.1. Обращения, поступающие на имя главы муниципального образования Новокубанский район и его заместителей, регистрируются в общественной приемной.

Обращения, поступающие на имя руководителей структурных подразделений администрации, регистрируются в соответствующих структурных подразделениях специалистами структурных подразделений ответственными за работу с обращениями.

2.3.2. Все поступающие в администрацию муниципального образования Новокубанский район, в том числе устные, письменные обращения, по аудио-видео связи регистрируются в единой системе электронного документооборота обеспечивающей взаимодействие с единой сетью по работе с обращениями граждан государственных органов и органов местного самоуправления (далее – единая сеть ЕС ОГ) на базе единых форматов обмена данными (далее - ЕСЭД) не позднее следующего рабочего дня, со дня их поступления.

Обращения, поступающие по различным каналам на имя руководителей структурных подразделений администрации, регистрируются в соответствующих журналах либо при возможности в ЕСЭД, в соответствии с требованиями установленными настоящим Порядком.

2.3.3. 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 российского законодательства о персональных данных.

2.3.4. На первой странице письма и/или учетной карточки (а не на сопроводительных документах к нему), на свободном от текста месте размещается регистрационный штрих-код, содержащий соответствующие реквизиты документа.

2.3.5. В электронную учетную карточку вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

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

социальное положение и льготная категория (в случае наличия, с согласия заявителя);

пол, возрастная категория;

форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет, телефонная связь);

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

количество листов и приложений (если имеются);

указывается отправитель, направивший обращение, а также дата;

исходящий номер сопроводительного письма;

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

признак обращения (первичное, повторное, многократное);

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

шифр, код тематики обращения согласно действующему общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан;

количество листов с приложениями (если имеются);

фамилия и проект резолюции должностного лица, которому обращение направляется на рассмотрение;

наименование структурного подразделения или должностных лиц администрации муниципального образования Новокубанский район, органов исполнительной власти муниципального образования Новокубанский район, территориального органа федерального органа государственной власти, исполнительного органа местного самоуправления муниципального образования Новокубанского района в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

инициалы должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения;

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

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

2.3.6. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную учетную карточку вносятся две-три разборчиво указанных фамилии 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. Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили (коллектив ОАО «Визит», коллектив СОШ № 1).

В учетной карточке проставляется отметка «коллективное», материалы по рассмотрению коллективных обращений выделяются в отдельное дело.

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

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

2.3.9. Оригиналы обращения с регистрационным штампом администрации 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. Если приложения имеют отношения к рассматриваемому вопросу и его решение и рассмотрение невозможно без предоставленных приложений, при возврате их заявителю в порядке, предусмотренном настоящим подпунктом, специалист общественной приемной, с согласия заявителя, оставляет в деле их копии.

2.4. Сроки рассмотрения обращений

2.4.1. Все виды обращений, поступившие в администрацию муниципального образования Новокубанский район по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в администрации до даты направления ответа заявителю. Должностное лицо, на имя которого получено обращение, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

2.4.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 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 либо уполномоченное на то лицо, 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 либо уполномоченным на то лицом решения о продлении срока рассмотрения заявителю, непосредственным исполнителем, на основании резолюции в вышеуказанной служебной записке, направляется соответствующее уведомление.

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

2.4.5. Обращение от одного и того же заявителя, направленное в дополнение к ранее направленному в администрацию, являющееся копией или дубликатом первого обращения, срок рассмотрения которого не истек,

рассматривается в срок, не превышающий ранее установленный для первого обращения.

2.4.6. 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.

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

2.4.8. Общественная приемная, в пределах своей компетенции, осуществляет контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, по которым администрацией запрашиваются результаты рассмотрения. При этом структурные подразделения администрации муниципального образования Новокубанский район, также должностные лица, 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.

2.5. Направление обращений на рассмотрение

2.5.1. Специалисты общественной приемной, рассматривающие почту по согласованию с начальником общего отела или начальник общего отдела, в день регистрации обращения вносят предложения руководству:

о представлении обращения с проектом резолюции главе муниципального образования Новокубанский район или его заместителям, на имя которых получено обращение, для принятия решения о ходе рассмотрения, в соответствии с компетенцией должностных лиц, на основании анализа получаемых обращений. При рассмотрении обращения, глава муниципального образования Новокубанский район или, в случае получения обращения в адрес должностных лиц, соответствующие должностные лица, определяют исполнителей, срок и порядок разрешения вопросов обращения, необходимость представления в администрацию муниципального образования Новокубанский район информации о результатах его рассмотрения;

о направлении обращения на исполнение по компетенции в структурные подразделения администрации, территориальные органы федерального органа исполнительной власти, органы местного самоуправления муниципального образования Новокубанский район, организации, с сопроводительным письмом в соответствии с подпунктом 2.5.3 настоящего Порядка.

2.5.2. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания по компетенции поднимаемых вопросов, независимо от того, на чье имя оно адресовано.

2.5.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации муниципального образования Новокубанский район, в течение 7 дней со дня регистрации (получения) направляются, специалистами общественной приемной, с уведомлением

граждан, направивших обращение, о переадресации обращений, уведомления подготавливаются:

специалистами общественной приемной (если обращение направлено ошибочно, иному должностному лицу, иному адресу). Уведомления о переадресации обращений подписываются управляющим делами или начальником общего отдела;

исполнителями, по согласованию с руководством о компетенции вопросов, на рассмотрение в соответствующий орган, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов. Уведомления о переадресации обращения подписываются должностным лицом, на имя которого поступило обращение.

2.5.4. Письменное обращение, поступившее в администрацию и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации), с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Уведомления о переадресации обращения готовятся специалистами общественной приемной и подписываются заместителем главы муниципального образования Новокубанский район или начальником общего отдела.

2.5.5. 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.

2.5.6. 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 (если установлен более ранний срок – в день получения на исполнение), направляется, ответственным исполнителем администрации по рассмотрению обращения, определенном резолюцией должностного лица, в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, с сопроводительным письмом, подписанным должностным лицом, на имя которого получено обращение, через общественную приемную. Организациям, взаимодействующим с ЕСЭД администрации муниципального образования Новокубанский район, допускается направление исполнителем с

соответствующей резолюцией в электронной регистрационной карточке по ЕСЭД.

2.5.7. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то свод обращения направляется первому исполнителю, если иное не определено резолюцией должностного лица.

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

2.5.8.1. 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.

2.5.9. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 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.

2.5.10. Жалобы, адресованные должностным лицам администрации муниципального образования Новокубанский район, на судебные органы, в том числе содержащие требования о записи на личный прием по данным вопросам, в течение 7 дней со дня регистрации возвращаются гражданину, направившему обращение, с сопроводительным письмом, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения специалистами общественной приемной.

2.5.11. Жалобы, адресованные главе муниципального образования Новокубанский район и его заместителям, с указанием фактов нарушения требований законодательства о противодействии коррупции лицами, замещающими муниципальные должности; должности муниципальных служащих замещающие отдельные должности на основании трудового договора в организациях, созданных для выполнения задач, поставленных перед органами местного самоуправления; в том числе поступившим по телефону «горячей линии» для приема сообщений граждан и юридических лиц по фактам коррупции в администрации муниципального образования Новокубанский район, направляются главе муниципального образования

Новокубанский район, для последующего решения о направлении обращения в комиссию по соблюдению требований к служебному поведению муниципальных служащих и урегулированию конфликта интересов и, в целях осуществления работ по профилактике правонарушений в администрации муниципального образования Новокубанский район, направляются общим отделом для принятия решений в контролирующие и правоохранительные органы.

2.5.12. Жалобы на решения и действия (бездействия) руководителя органа предоставляющего муниципальную (государственную) услугу, в день регистрации в администрации, направляются и рассматриваются, в соответствии со статьей 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в порядке, установленном соответствующими регламентами предоставления муниципальных (государственных) услуг уполномоченными администрацией муниципального образования Новокубанский район органами.

2.5.13. Обращения с подписанными поручениями (резолюция) по их рассмотрению передаются в общественную приемную и направляются в электронном виде участникам системы обмена электронными данными по работе с обращениями граждан с использованием защищенных каналов передачи информации. Обращения, направляемые на рассмотрение, специалистами общественной приемной принимаются исполнителями в работу в день передачи.

Оригиналы обращений исполнителям не выдаются из общественной приемной, формируются в дело специалистами общественной приемной, исполнители получают обращения и соответствующие резолюции в электронном виде в ЕСЭД, за исключением случаев предусмотренных законодательством.

2.5.14. В случае если обращение направлено не по компетенции в структурное подразделение администрации, должностному лицу, исполнитель, в пятидневный срок (если установлен срок исполнения менее 30 дней – в день получения обращения на исполнение), представляет в общественную приемную мотивированную служебную записку на имя руководителя давшего поручение, с его резолюцией. В записке указывается орган или должностное лицо администрации муниципального образования Новокубанский район, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов и соответствующая резолюция руководителя. На основании резолюции руководителя выдавшего поручение по рассмотрению обращения не по компетенции, о перенаправлении поручения по рассмотрению обращения иным должностным лицам, специалистами общественной приемной проводится переадресация исполнения.

Не допускается перенаправление обращения в администрации от одного исполнителя к другому, минуя общественную приемную.

2.5.15. Письменное обращение, как направленное не по компетенции, передается на исполнение, с поступившей зарегистрированной служебной

запиской, специалистами общественной приемной в ЕСЭД, согласно резолюции должностного лица на чье имя было получено обращение для организации работы с ним в соответствии с настоящим Порядком. Заявитель уведомляется о переадресации и новой дате направления обращения специалистами общественной приемной.

2.5.16. Уведомления авторам обращений, подписанные начальником общего отдела или управляющим делами, передаются на регистрацию в общественную приемную, далее специалистами общественной приемной направляются авторам обращений. Реестры отправленных уведомлений хранятся в общественной приемной - секторе по работе с обращениями граждан общего отдела администрации муниципального образования Новокубанский район.

2.5.17. Уведомления авторам обращений, поступившим по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, специалистами общественной приемной, с использованием технических возможностей ЕСЭД и /или СЭД «обращения граждан».

2.6. Рассмотрение обращений

2.6.1. Порядок и сроки рассмотрения обращений едины для всех видов обращений (заявлений, жалоб, предложений), независимо от способа их поступления.

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

Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод». Соисполнители, не позднее 7 дней до истечения срока исполнения обращения, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

Ответственным исполнителем обобщаются материалы, готовится ответ заявителю, при необходимости и информация о результатах рассмотрения обращения должностному лицу органов государственной власти Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, иным органам и должностным лицам, давшим поручение по рассмотрению обращения, направившим запрос (при этом ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители). При

отсутствии пометки «свод» указанную информацию и ответ заявителю направляет каждый исполнитель в части компетенции.

2.6.3. При рассмотрении обращения, в установленном законодательством порядке, исполнителями:

запрашиваются дополнительные материалы, необходимые для рассмотрения обращения:

организуются встречи с заявителем (-ями) для уточнения сути обращения (актируется);

создается комиссия для проверки фактов, изложенных в обращении, фиксируются (актируются) выводы комиссии (с выездом на место и участием заявителя, коллегиально с участием представителей организаций, иных органов, с использованием средств фото - и видеофиксации).

2.6.4. 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 (при этом при передаче на исполнение, в ЕСЭД, специалистами общественной приемной, при регистрации обращения, электронный файл приобщается к предыдущим обращениям). Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными, сроком рассмотрения такого письма считается срок первого обращения.

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.

2.6.5. Письма, содержащие просьбы о личном приеме главой муниципального образования Новокубанский район, либо его заместителями, 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 специалистами общественной приемной, о переадресации обращения на рассмотрение по компетенции, в соответствии с содержанием вопроса изложенного в обращении, и разъяснениями о порядке организации личного приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Новокубанский район.

Если в обращении не указана проблема, специалистами общественной приемной, направляется заявителю информация с разъяснениями о порядке организации личного приема граждан главой или заместителями, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

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

2.6.8. В случае если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, глава муниципального образования Новокубанский район, должностное лицо администрации, на имя которого поступило обращение, 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 исполнительный орган или одному и тому же должностному лицу.

Исполнителем подготавливается уведомление должностному лицу, на имя которого получено обращение, о прекращении переписки с заявителем (приложение № 5). О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. Сообщение о прекращении переписки, направляется автору обращения за подписью должностного лица администрации, на имя которого получено обращение, либо на основании предоставленного исполнителем уведомления о прекращении переписки, с соответствующей резолюцией должностного лица, на имя которого получено обращение, управляющим делами или начальником общего отдела.

2.6.8.1. В случае поступления в администрацию муниципального образования Новокубанский район или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте администрации муниципального образования Новокубанский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения, исполнителем сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.6.9. Результатом рассмотрения обращений является:

направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов

на основании статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

при рассмотрении устного обращения, по решению должностного лица на имя которого обратился заявитель, результатом рассмотрения обращения, с согласия заявителя, возможно считать устное разъяснение,.

2.7. Ответы на обращения

2.7.1. Ответ на обращение должен соответствовать критериям своевременности, объективности, всесторонности.

2.7.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, при необходимости с изложением положений норм права в статьях нормативного правового акта, 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.

2.7.3. Запрещается направлять ответы на обращения с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

2.7.4. При коллективном обращении ответ дается на имя граждан, адреса которых указаны в обращении, при этом коллективное обращение учитывается по фамилии и адресу заявителя, который указан первым. При наличии в коллективном обращении только одного адреса или указании в коллективном обращении, адреса по которому необходимо направить ответ, ответ направляется по указанному адресу с пометкой «для информирования заинтересованных лиц», в тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

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

2.7.6. Ответ на обращение, поступившие в администрацию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.

Кроме того на поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением

порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 основании статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте администрации муниципального образования Новокубанский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Должностным лицом, на имя которого поступило указанное обращение, принимается решение о размещении информации на официальном сайте администрации муниципального образования Новокубанский район.

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

2.7.8. 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.

2.7.9. Ответ должностному лицу, 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.

2.7.10. По письменному запросу заявителю возвращаются оригиналы документов приложенные к обращению, путем личного вручения (под роспись) или посредством почтовой связи, с уведомлением о получении почтовых отправлений. Приложения к обращению могут быть возвращены заявителю, как во время рассмотрения, так и во время периода архивного хранения.

2.7.11. Ответы заявителям подписываются должностными лицами на имя которых поступило обращение, и уполномоченными на то должностными лицами.

2.7.12. Информация по контрольному обращению, поступившему с сопроводительными документами федеральных, региональных органов власти с запросом документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, подписываются должностным лицом, на имя которого поступил запрос, либо уполномоченными на то лицами.

2.7.13. Ответы на обращения, относящиеся к компетенции общественной приемной, подписываются начальником общего отдела администрации муниципального образования Новокубанский район.

2.7.14. Проекты ответов на обращения, находящиеся на контроле в федеральных, региональных органах власти, за 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения направляются на проверку полноты и качества

ответов в общественную приемную и /или начальнику общего отдела. При отсутствии замечаний, предоставлении полного пакета документов, материалов по рассмотрению обращения, в соответствии с поручением по рассмотрению обращения, на втором экземпляре проекта ответа ставится виза указанных должностных лиц, при необходимости замечания.

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

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).

2.7.16. Информация по контрольному обращению, поступившему с сопроводительными документами федеральных, региональных органов власти, направляется в соответствующие органы фельдъегерской или специальной связью, а также в электронном виде: по электронной почте или с использованием системы межведомственного электронного документооборота и/или системы защищенного обмена информацией.

2.7.17. Лица, виновные в нарушении сроков и порядка рассмотрения обращений, а также в неисполнении поручений по их рассмотрению, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

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

проверка соблюдения сроков рассмотрения обращения и предоставления информации по запросам;

проверка ответа на обращения и предоставления информации по запросам;

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

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

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

в случае принятия решения «разъяснено» - анализ наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов авторов;

проверка наличия ссылок на конкретные нормы права.

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

2.7.18.2. Решение о возврате на дополнительное рассмотрение и его сроках принимается должностным лицом, на имя которого получено обращение или начальником общего отдела, по предложениям специалистов общественной приемной, как во время проверки проектов ответов, так и направленных заявителям ответов на обращения.

3. ПОРЯДОК РАБОТЫ С УСТНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ

3.1. Организация личного приема граждан в общественной приемной администрации муниципального образования Новокубанский район

3.1.1. Организацию личного приема граждан в администрации муниципального образования Новокубанский район осуществляет общественная приемная - сектор по работе с обращениями граждан общего отдела администрации муниципального образования Новокубанский район.

3.1.2. Ежедневный прием посетителей в общественной приемной администрации муниципального образования Новокубанский район осуществляется с 9 ч. 00 мин. до 13 ч. 00 мин. и с 14 ч. 00 мин. до 16 ч. 00 мин., кроме выходных и праздничных дней. Прием граждан ведут сотрудники общественной приемной.

3.1.3. 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» и требованиям Федерального закона от 24 ноября 1995 года № 181 –ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

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

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

3.1.6. 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.

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

3.1.8. Организацию личного приема граждан в общественной приемной администрации муниципального образования Новокубанский район осуществляют специалисты общественной приемной, сектора по работе с обращениями граждан общего отдела администрации муниципального образования Новокубанский район.

3.1.9. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, нормативными актами органов местного самоуправления, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

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

3.1.11. В карточке личного приема (приложение № 6) и в системе ЕСЭД регистрируются:

фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя;

адрес;

телефон (при наличии, по желанию заявителя);

место работы, социально положение (по желанию заявителя);

иные сведения (по желанию заявителя);

краткая аннотация вопроса.

3.1.12. Ведущий прием дает заявителю исчерпывающие разъяснения в части, относящейся к его компетенции. Если поднимаемые вопросы относятся к компетенции иных структурных подразделений администрации или органов власти, специалист общественной приемной в день обращения организует прием заявителя в общественной приемной соответствующими должностными лицами администрации или органами власти лично либо по телефону.

При наличии вопросов, относящихся к компетенции органов местного самоуправления муниципального образования Новокубанский район, ведущий прием осуществляет запись в соответствующий орган местного самоуправления посредством интернет – ресурса ССТУ.РФ и/или по телефону.

3.1.13. Если гражданин обратился в общественную приемную 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 работников ГКУ КК «Государственное юридическое бюро Краснодарского края».

3.1.14. 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 разделом 2 настоящего Порядка.

3.1.15. Для оперативного решения вопросов в ходе приема в общественной приемной, специалистами общественной приемной, заполняется

карточка личного приема (приложение № 6), оформляется контрольное поручение по разрешению проблемы, подписывается управляющим делами либо начальником общего отдела и направляется по факсимильной связи исполнителю или в ЕСЭД.

3.1.16. Руководители структурных подразделений администрации муниципального образования Новокубанский район осуществляют личный прием граждан в соответствии с утвержденными графиками. Организация и проведение приемов граждан в структурных подразделениях администрации осуществляются ответственными работниками соответствующих структурных подразделений администрации муниципального образования Новокубанский район в соответствии с настоящим Порядком.

3.1.17. Порядок работы с регистрацией, учетом, устных обращений, обращений поступивших по аудиосвязи в администрацию, общественную приемную и их рассмотрение и исполнение аналогичен порядку работы с письменными обращениями, и осуществляется в соответствии с подразделами 2.3-2.7 раздела 2 настоящего Порядка.

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

3.2.1. График приема граждан главой, заместителями главы ежегодно утверждается главой муниципального образования Новокубанский район и размещается в общественной приемной, в администрации муниципального образования Новокубанский район, на официальном сайте администрации муниципального образования Новокубанский район.

Личный прием граждан осуществляется главой муниципального образования Новокубанский район, его заместителями с приглашением руководителей структурных подразделений администрации и органов исполнительной власти, организаций и предприятий района по вопросам, отнесенным к их ведению. Сотрудники общественной приемной организуют прием для главы муниципального образования Новокубанский район и его заместителей (в том числе выездные, в рамках видео-, аудиосвязи, видео-конференц-связи, иных видов связи).

3.2.2. Список граждан, предварительно записавшихся на прием к главе муниципального образования Новокубанский район и его заместителям, передается на согласование указанным должностным лицам. Должностные лица с учетом поднимаемых вопросов определяют участников приема, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, направляют предложение о приглашении соответствующих должностных лиц и специалисты общественной приемной приглашают их на прием.

Отсутствие предварительной записи на прием к должностным лицам, проводимом в соответствии с утвержденным графиком, не является основанием для отказа в приеме граждан в установленные даты и часы приема.

3.2.3. К личным приемам (в том числе выездным, в режиме видео-конференц-связи) главы и его заместителей:

1) должностные лица, в компетенции которых находятся вопросы поднимаемые в обращении, с участием специалистов общественной приемной:

готовят подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей;

определяют участников для участия в приемах руководителей структурных подразделений администрации муниципального образования Новокубанский район, органов исполнительной власти Новокубанского района, при необходимости - руководителей муниципальных образований Новокубанского района, организаций и предприятий района по вопросам, отнесенным к их ведению;

непосредственно принимают участие в приемах;

2) специалисты общественной приемной готовят подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, определяют участников и приглашают для участия в приемах, оформляют карточки личного приема на каждого заявителя, непосредственно принимают участие в приемах.

3.2.4. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение, предоставляет разъяснения 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.

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

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

3.2.7. Карточка личного приема (при наличии с приложениями к ней) специалистами общественной приемной, на следующий день после приема, регистрируется и направляется на исполнение в ЕСЭД, в соответствии с подразделами 2.3 - 2.7 настоящего Порядка.

При необходимости оперативного разрешения вопросов заявителя, возможно направление карточки личного приема, специалистами общественной приемной или исполнителями, указанными в резолюции, территориальным органам федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, исполнительно-распорядительным органам местного самоуправления муниципальных образований Новокубанского района, иным организациям по факсимильной и электронной связи.

3.2.8. Глава, заместители главы, должностные лица администрации муниципального образования Новокубанский район по утвержденному графику и инициативно, проводят выездные приемы граждан в муниципальных образованиях Новокубанского района, либо в режиме аудио-, видеосвязи и

иных видов связи, в том числе с использованием системы личного приема граждан, установленной к проведению общероссийского для приема граждан.

Организация выездных приемов главы, подготовка материалов и контроль выполнения поручений возлагается на сотрудников общественной приемной и специалистов по работе с обращениями граждан соответствующего муниципального образования Новокубанского района.

Организация выездных приемов, подготовка материалов и контроль выполнения поручений заместителей главы и должностных лиц администрации возлагаются на ответственных сотрудников по работе с обращениями соответствующего структурного подразделения, заместителя главы и специалистов по работе с обращениями граждан соответствующего муниципального образования Новокубанского района.

3.2.9. Прием обращений, поступившие при проведении главой и его заместителями выездных приемов, «прямых линий», «прямых эфиров», в режиме аудио-, видеосвязи и иных видов связи, осуществляется в соответствии с разделом 3 настоящего Порядка, регистрация, учет и исполнение осуществляется в соответствии с подразделами 2.3 - 2.7 раздела 2 настоящего Порядка.

3.3. Организация участия в проведении приемов граждан должностными лицами по поручению федеральных и региональных органов исполнительной власти (в том числе в режиме видео-конференц-связи)

3.3.1. Ответственность за организацию участия должностных лиц администрации муниципального образования Новокубанский район в видеоприемах граждан, мобильной приемной Президента Российской Федерации под руководством должностных лиц федеральных и региональных органов исполнительной власти, возлагается на общественную приемную. Регистрация, учет и исполнение поручений по рассмотрению указанных обращений осуществляется в соответствии с разделом 2 настоящего Порядка.

3.3.2. Информация о принимаемых мерах по решению вопроса заявителя подготавливается непосредственно ответственными исполнителями по компетенции, которым поручено рассмотрение вопроса и предается для свода в общественную приемную:

информационная справка по существу вопроса;

информационная справка о перспективах решения вопроса поднимаемого заявителем;

информационная справка о заявителе.

3.3.3. Сотрудники общественной приемной, в пределах своей компетенции:

участвуют в подготовке проведения личного приема заявителей органами федеральной и региональной исполнительной власти;

контролируют своевременность предоставления информации исполнителями к приему;

непосредственно осуществляют сбор от исполнителей и направляют информацию об участнике видеоприема, дополнительно сводную информацию по вопросу, за подписью должностного лица, на имя которого получено поручение, по участию в приеме от федеральных и региональных органов исполнительной власти;

оказывают содействие в доставке заявителей (по желанию заявителя) органами местного самоуправления на территории которых проживает заявитель, к месту проведения приема.

3.3.4. Глава муниципального образования Новокубанский район, или уполномоченные им лица, участвуют в приеме заявителей по поручению должностных лиц федеральных и региональных органов исполнительной власти.

В личном приеме по поручению органов федеральной, региональной исполнительной власти, поручению главы или заместителей главы принимают участие должностные лица органов местного самоуправления, организаций, предприятий, к компетенции которых относится решение поднимаемых заявителями вопросов.

3.3.5. Срок исполнения поручения, данного должностным лицом федеральных и региональных органов власти, определяется в соответствии с полученным поручением по рассмотрению обращения, продление сроков исполнения поручений, данных в ходе видеоприемов, не допускается.

3.3.6. Контроль исполнения поручений данных в ходе проведения видеоприема, подготовка промежуточной информации в адрес управления по работе с обращениями граждан администрации Краснодарского края, должностных лиц федеральных, региональных органов власти возлагается на должностное лицо, на имя которого получено поручение по исполнению обращения.

Ответственность за своевременность, достоверность и полноту предоставляемой информации несут исполнители, которым поручено рассмотрение вопросов.

3.3.7. Сотрудниками общественной приемной осуществляется последующий контроль сроков исполнения поручений, данных в ходе проведения личного приема граждан органами федеральной, региональной исполнительной власти, в том числе:

осуществляется сбор и направление промежуточной информации от ответственных исполнителей в адрес должностных лиц давших поручение по обращению за подписью главы муниципального образования Новокубанский район;

контролируется своевременность и полнота предоставляемой информации, по мере истечения сроков выполнения поручений;

направляется информационная справка, сведения по работе с обращениями, с сопроводительным письмом в управление по работе с обращениями граждан администрации Краснодарского края, и/или в единой сети ЕС ОГ в установленные сроки.

3.3.8. Управляющим делами или начальником общего отдела, по представлению специалистов общественной приемной, в случае неполного исполнения принятого по обращению решения принимается решение об оставлении обращения на дополнительном контроле до полного фактического исполнения принятого решения, выдается задание с указанием периодичности предоставления информации о ходе исполнения.

4. ПОРЯДОК РАБОТЫ С АУДИОСООБЩЕНИЯМИ, ПОСТУПИВШИМИ ПО МНОГОКАНАЛЬНОМУ КРУГЛОСУТОЧНОМУ ТЕЛЕФОНУ АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ НОВОКУБАНСКИЙ РАЙОН

4.1. Работа с аудиосообщениями, поступающими на многоканальный круглосуточный телефон администрации муниципального образования Новокубанский район, телефон «Горячей линии» приема обращений граждан и организаций осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

Регистрация, учет и исполнение поручений по аудиосообщениям поставленным на контроль осуществляется в соответствии с подразделами 2.3 - 2.7 раздела 2 настоящего Порядка.

4.2. Аудиосообщения, поступающие на многоканальный круглосуточный телефон администрации муниципального образования Новокубанский район, фиксируются записывающим устройством при помощи специального оборудования.

4.3. Аудиосообщения, поступающие на многоканальный круглосуточный телефон администрации муниципального образования Новокубанский район, телефон «Горячей линии» приема обращений принимаются специалистами общественной приемной, обрабатываются путем заполнения учетной карточки и размещается в ЕСЭД в день поступления. При поступлении обращения в выходные и праздничные дни, а также в нерабочее время запись аудиосообщений осуществляется записывающим устройством автоответчика, обрабатывается и регистрируется в первый рабочий день.

Аудиосообщения поступающие на телефоны «горячих линий» в структурные подразделения администрации муниципального образования Новокубанский район, обрабатываются и регистрируются в соответствующих структурных подразделений администрации муниципального образования Новокубанский район в журналах регистрации и/или электронных программах (при наличии) в соответствии с настоящим Порядком, или правилами (порядками) работы соответствующих телефонов «горячих линий» утвержденных правовыми актами органов местного самоуправления Новокубанского района.

4.4. Информация о персональных данных авторов обращений, поступивших на многоканальный круглосуточный телефон администрации муниципального образования Новокубанский район, хранится и

обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о защите персональных данных.

4.5. При обращении на многоканальный круглосуточный телефон администрации муниципального образования Новокубанский район, в том числе при оставлении сообщения на автоответчике, заявитель должен сообщить: фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес и суть проблемы. В случае отсутствия указанных реквизитов обращение не направляется на рассмотрение.

4.6. Специалисты общественной приемной, специалисты структурных подразделений, осуществляющие прием звонков:

дают устные разъяснения авторам обращений о порядке рассмотрения обращений в администрации муниципального образования Новокубанский район;

уточняют суть сообщения и персональные данные обратившихся, включая номер телефона заявителя;

предоставляют адреса органов исполнительной власти Новокубанского района и служебные телефоны должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов;

предлагают направить обращение в письменной форме или в форме электронного документа по вопросу личного приема граждан главой муниципального образования Новокубанский район, его заместителями;

другие разъяснения по обращениям в соответствии с компетенцией.

4.7. Работники общественной приемной заполняют карточку приема аудиосообщений по форме указанной в приложении №6, регистрируют обращение в соответствующем электронном журнале в ЕСЭД.

4.8. Работники общественной приемной, принимающие аудиосообщения, по согласованию с начальником общего отдела, готовят проекты поручений о направлении аудиосообщений на рассмотрение по компетенции поднимаемых вопросов в структурные подразделения администрации, органы местного самоуправления Новокубанского района организациям и предприятиям района по вопросам, отнесенным к их ведению.

4.9. В случае если решение поставленных в аудиосообщении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии поручений направляются соответствующим органам, должностным лицам электронной почтой на официальные электронные адреса с использованием системы СЭД «Обращения граждан», ЕСЭД или путем передачи по факсу, почтовым направлением специалистами общественной приемной или исполнителями определенными резолюцией.

4.10. Контроль за порядком исполнения поручений по рассмотрению, соблюдением сроков рассмотрения аудиосообщений поступивших в администрацию и структурные подразделения администрации единый для всех видов обращений и осуществляется в соответствии с разделом 5 настоящего Порядка.

Контроль за порядком исполнения поручений по рассмотрению, соблюдением сроков рассмотрения аудиосообщений, поступивших по телефонам «горячих линий» в администрацию и структурные подразделения администрации муниципального образования Новокубанский район, осуществляется ответственными специалистами по приему аудиосообщений соответствующих «горячих линий» в соответствии с настоящим Порядком или правилами (порядками) работы соответствующих телефонов «горячих линий», утвержденных правовыми актами органов местного самоуправления Новокубанского района.

5. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. В администрации муниципального образования Новокубанский район контроль за соблюдением сроков и порядка рассмотрения всех видов обращений, поступающих на имя главы муниципального образования Новокубанский район, его заместителей, осуществляется общественной приемной.

Контроль за соблюдением сроков и порядка рассмотрения всех видов обращений, поступающих на имя руководителей структурных подразделений администрации муниципального образования Новокубанский район, осуществляется сотрудниками соответствующих структурных подразделений ответственных за работу с обращениями.

5.2. Решение о постановке обращения на контроль в администрации муниципального образования Новокубанский район принимается главой муниципального образования Новокубанский район, его заместителями, начальником общего отдела самостоятельно или по предложениям специалистов общественной приемной.

В структурных подразделениях администрации муниципального образования Новокубанский район постановка обращений на контроль определяется руководителями.

5.3. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений в администрации осуществляется с помощью «СЭД «Обращения граждан» и/или ЕСЭД, в структурных подразделениях в соответствующей программе.

5.4. Контроль за исполнением поручений по обращениям включает:

постановку поручений по исполнению обращений на контроль в соответствующей электронной системе учета обращений;

подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

проведение оценки ответов на обращения в соответствии с подразделом 2.7.18 настоящего Порядка.

направление обращения на дополнительный контроль до полного исполнения;

снятие обращений с контроля.

5.5. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов исполнительной власти Новокубанского района, исполнительных - распорядительных органов местного самоуправления в Новокубанском районе, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информаций, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений, фактического выполнения поручений должностных лиц.

5.6. Обращения, поступающие из Администрации Президента Российской Федерации, администрации Краснодарского края, Законодательного Собрания Краснодарского края, иных исполнительных и законодательных федеральных и региональных органов, с просьбой о предоставлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

5.7. Обращения, по которым администрацией Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения, при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме, подлежат возврату со всеми материалами в управление по работе с обращениями граждан администрации 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 в общественной приемной остаются поручение, копия обращения, копия ответа на поручение и информация о результатах рассмотрения, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы (в том числе переписка по рассмотрению обращения), о чем в ЕСЭД размещается отметка.

5.8. Проекты ответов на обращения, поставленные на контроль в федеральных органах государственной власти, членами Совета Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Краснодарского края, Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, Администрации Краснодарского края оформляются исполнителями за подписью должностного лица давшего поручение по рассмотрению, либо лицом, временно исполняющим обязанности, и передаются в общественную приемную с приложениями к ним, с отметкой исполнителей в реестре передачи документов.

5.9. Информация по запросам органов государственной власти о рассмотрении предыдущих обращений направляется за подписью управляющего делами или начальника общего отдела.

5.10. Если в направляемом ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени, (не превышающего 30 дней) то рассмотрение обращения остается на контроле.

5.11. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений поставленных на контроль в администрации муниципального образования Новокубанский район осуществляется общественной приемной, в структурных подразделениях – работниками ответственными за организацию работы с обращениями граждан.

5.12. Ответственность должностных лиц администрации по соблюдению положений Порядка закрепляется в их должностных регламентах или инструкциях. Должностные лица несут ответственность установленную законодательством за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

5.13. При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту специалисту, по определению должностного лица выдавшего поручение по обращению.

5.14. Периодичность контроля за объективностью и достоверностью рассмотрения обращений с выходом (выездом) на место определяется планом работы общественной приемной, соответствующего структурного подразделения администрации которым поручено рассмотрение обращения.

5.15. 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 настоящего Порядка.

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

5.17. Решение о проведении внеплановой проверки принимается должностным лицом администрации на имя которого было получено обращение, управляющим делами либо начальником общего отдела, на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

5.18. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа, обращение направляется на повторное рассмотрение с поручением должностного лица на имя которого получено обращение. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

5.19. Граждане, при рассмотрении обращения должностными лицами администрации муниципального образования Новокубанский район имеют 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 или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», 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;

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.

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

6. ИНФОРМИРОВАНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

6.1. Информирование заявителей по обращениям осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица общественной приемной и структурных подразделений администрации муниципального образования Новокубанский район, ответственные за организацию работы с обращениями, осуществляют информирование заявителей:

о местонахождении и графике работы администрации муниципального образования Новокубанский район, общественной приемной администрации муниципального образования Новокубанский район;

о справочных телефонах и почтовых адресах;

об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты администрации муниципального образования Новокубанский район;

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.

6.2. Местонахождение администрации муниципального образования Новокубанский район:

Почтовый адрес: 352240, Краснодарский край, г. Новокубанск, ул. Первомайская, д. 151.

Режим работы: с 9 ч. 00 мин. до 13 ч. 00 мин., с 14 ч. 00 мин. до 18 ч. 00 мин., пятница с 9 ч. 00 мин. до 13 ч. 00 мин., с 14 ч. 00 мин. до 17 ч. 00 мин.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Адрес электронной почты администрации муниципального образования Новокубанский район: novokubansk@mo.krasnodar.ru/

Официальный сайт муниципального образования Новокубанский район, расположенный в сети Интернет по адресу: http://novokubanskiy.ru/

Портал исполнительных органов власти Краснодарского края www.krasnodar.ru.

6.3. Прием граждан осуществляется в общественной приемной – секторе по работе с обращениям граждан общего отдела администрации муниципального образования Новокубанский район по адресу ул. Советская, д. 82, г. Новокубанск:

Приём граждан в общественной приемной осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9 ч. 00 мин. до 13 ч. 00 мин. и с 14 ч. 00 мин. до 16 ч. 00 мин.

Многоканальный круглосуточный телефон администрации муниципального образования Новокубанский район: 8(86195)31922.

Телефон «горячей линии» общественной приемной: 8(86195)31922.

Факс для приема письменных обращений: 8(86195)31922; 8(86195)32562.

Справочный телефон общественной приемной администрации муниципального образования Новокубанский район: 8(86195)31922.

Телефон начальника общего отдела: (86195)41609.

6.4. Информирование заявителей в администрации осуществляется при:

непосредственном обращении заявителя лично, по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в общественную приемную и структурные подразделения администрации;

размещении информационных материалов в сети «Интернет» на официальном сайте администрации муниципального образования Новокубанский район, федеральных и региональных информационных системах.

На входе в общественную приемную, в доступном для обозрения месте, размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы общественной приемной. Вывеска с режимом работы специалистов

осуществляющих функции передачи обращений в приемную главы администрации (губернатора) Краснодарского края размещается на административном здании и помещении, занимаемом общественной приемной администрации муниципального образования Новокубанский район.

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

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

6.5. На информационном стенде в общественной приемной размещаются следующие материалы:

текст настоящего Порядка;

тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан;

текст нормативного правового акта определяющего порядок доступа граждан к информации о деятельности органов местного самоуправления;

бланк обращения;

почтовый адрес, адрес электронной почты, телефоны и график работы общественной приемной;

информация о порядке рассмотрения отдельных обращений;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц администрации муниципального образования Новокубанский район;

графики приема граждан должностными лицами администрации муниципального образования Новокубанский район.

Информационные стенды, содержащие информацию о работе с обращениями граждан, размещаются в холлах общественной приемной администрации, в холлах соответствующих структурных подразделений администрации муниципального образования Новокубанский район.

Исполняющий обязанности
заместителя главы муниципального
образования Новокубанский район,
управляющий делами О.В.Бурняшова

Приложение № 1
к Порядку работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Новокубанский район

ФОРМА АКТА

АКТ № _____
об отсутствии письменных вложений
в заказных письмах с уведомлением, в письмах с объявленной ценностью
от «____»_____2____г.

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

составила настоящий акт о нижеследующем:_____
(число, месяц, год)
в администрацию муниципального образования Новокубанский район поступила корреспонденция с уведомлением за № _____
от гражданина _____,
проживающего по адресу: _____
При вскрытии обнаружено отсутствие письменного вложения.
_____
Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

_____ _____
(подпись, дата) инициалы, фамилия

_____ _____
(подпись, дата) инициалы, фамилия

_____ _____
(подпись, дата) инициалы, фамилия

Приложение № 2
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
муниципального образования
Новокубанский район

ФОРМА АКТА

АКТ № _____
о недостаче документов по описи корреспондента
в заказных письмах с уведомлением, в письмах с объявленной ценностью
от «____»_____20__г.

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

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

в администрацию муниципального образования Новокубанский район поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от гражданина _____, проживающего по адресу: _____

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

_____
_____

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

_____ _____
(подпись, дата) инициалы, фамилия

_____ _____
(подпись, дата) инициалы, фамилия

_____ _____
(подпись, дата) инициалы, фамилия

Приложение № 3
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
муниципального образования
Новокубанский район

ФОРМА АКТА

АКТ № _____
о вложении оригиналов документов
в заказных письмах с уведомлением, в письмах с объявленной ценностью
от «____»_____20__г.

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

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

в администрацию муниципального образования Новокубанский район поступила корреспонденция с уведомлением за № _____ от гражданина _____,
проживающего по адресу: _____
При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

_____ _____
(подпись, дата) инициалы, фамилия

_____ _____
(подпись, дата) инициалы, фамилия

_____ _____
(подпись, дата) инициалы, фамилия

Приложение № 4
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
муниципального образования
Новокубанский район

ФОРМА РАСПИСКИ
о приеме письменного обращения

Администрация муниципального образования Новокубанский район

Получено письменное обращение от:
гр. _____
_____
Количество принятых листов _____
Дата приема обращения _____
Телефон для справок: 8(86195) 31922
Должностное лицо, принявшее обращение (должность):
_____

_____ подпись _____ ФИО

Приложение № 5
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
муниципального образования
Новокубанский район

ФОРМА УВЕДОМЛЕНИЯ

УВЕДОМЛЕНИЕ
о прекращении переписки

Должностному лицу на имя которого
получено обращение
(инициалы, фамилия)

На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с _____
(Ф.И.О. заявителя)
по вопросу _____
_____
в связи с тем, что в письменном обращении заявителя (регистрационный номер обращения): _____
не содержится новых доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:
1. (дата, номер)
2. (дата, номер)
3. (дата, номер)
давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на ___ л., в ___ экз.

(должность) (подпись) (инициалы, фамилия)

Приложение № 6
к Порядку работы с обращениями
граждан в администрации
муниципального образования
Новокубанский район

ФОРМА КАРТОЧКИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА

ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ (должность)
ФИО

Администрация муниципального образования
Новокубанский район
РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

Место
для регистрационного штрих-кода

ДАТА ПРИЕМА «____» _____ 2____ г.

_____
(фамилия, имя, отчество посетителя(последнее при наличии))

Адрес, _____

телефон (при наличии) _____

Место работы/
социальное положение/
иные учетные сведения
/ (по желанию
заявителя) _____

Содержание вопроса _____

_____

_____

_____

Исполнитель _____

Резолюция _____

_____

_____

Автор резолюции:

Должность _____ подпись _____ФИО

Срок исполнения _____ Приложение на _____ листах

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ		
Дата передачи исполнителю	Кому направлено	Примечание

Когда фактически рассмотрено _____

_____

Содержание _____

(результат рассмотрения): _____

_____

_____

_____

подпись заявителя (разъяснено) _____

_____

С контроля снял:

_____ _____

(ФИО) подпись

.».

Исполняющий обязанности
заместителя главы муниципального
образования Новокубанский район,
управляющий делами О.В.Бурняшова