

**АДМИНИСТРАЦИЯ АДАГУМСКОГО СЕЛЬСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ**

**КРЫМСКОГО РАЙОНА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 27.03.2018г. № 48

хутор Адагум

**Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан, объединениями граждан и юридическими лицами в администрации Адагумского сельского поселения Крымского района**

В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 7 мая 2013 года № 80-ФЗ «О внесении изменений в статью 5.59 Кодекса Российской Федерации «Об административных правонарушениях и статьи 1 и 2 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 27 ноября 2017 г. N 355-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года №1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права на обращение в Краснодарском крае», п о с т а н о в л я ю:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан, объединениями граждан и юридическими лицами в администрации Адагумского сельского поселения Крымского района (далее – Порядок), (приложение).
2. Признать утратившими силу:
3. постановление администрации Адагумского сельского поселения Крымского района от 23 июня 2013 года № 49 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан в администрации Адагумского сельского поселения Крымского района»;
4. постановление администрации Адагумского сельского поселения Крымского района от 15 августа 2014 года № 83 «О внесении изменений в постановление администрации Адагумского сельского поселения Крымского района от 23 июля 2013 года № 49 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации Адагумского сельского поселения Крымского района »;
5. постановление администрации Адагумского сельского поселения Крымского района от 16 июня 2015 года № 90 «О внесении изменений в постановление администрации Адагумского сельского поселения Крымского района от 23 июля 2013 года № 49 «О Порядке работы с обращениями граждан в администрации Адагумского сельского поселения Крымского района»
6. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Адагумского сельского поселения Крымского района А.В.Грицюта
7. Ведущему специалисту администрации Адагумского сельского поселения Крымского района Е.Г.Медведевой обнародовать настоящее постановление и разместить на официальном сайте администрации Адагумского сельского поселения Крымского района в сети «Интернет».
8. Постановление вступает в силу со дня официального обнародования.

Глава

Адагумского сельского поселения

Крымского района П.Д.Багмут

Приложение

к постановлению администрации

Адагумского сельского поселения

Крымского района

от 27.03.2018г. №48

**ПОРЯДОК**

**работы с обращениями граждан, объединениями граждан и юридическими лицами в администрации Адагумского сельского поселения Крымского района**

1. **Общие положения**

## Порядок работы с обращениями граждан в администрации Адагумского сельского поселения Крымского района (далее – Порядок) разработан в целях повышен ия уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов указанного круга лиц, результативности и качества рассмотрения обращений и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных и устных обращений, а также порядок взаимодействия администрации Адагумского сельского поселения Крымского района с органами государственной власти Краснодарского края, органами федеральных и краевых органов исполнительной власти и органами Адагумского сельского поселения Крымского района при организации рассмотрения обращений.

* 1. 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 7 мая 2013 года № 80-ФЗ «О внесении изменений в статью 5.59 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях и статьи 1 и 2 Федерального закона «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 Адагумского сельского поселения Крымского района;

- постановление администрации Адагумского сельского поселения Крымского района от 23 декабря 2010 года № 169 «Об утверждении инструкции по делопроизводству в администрации Адагумского сельского поселения Крымского района».

1.3. Результатом рассмотрения обращений является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения 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 в установленный срок либо с его согласия устным ответом на обращение в ходе личного приема.

1. **Требования к порядку рассмотрения обращений граждан**

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений заявителя.

2.1.1. Местонахождение администрации Адагумского сельского поселения Крымского района:

Почтовый адрес: 353351, хутор Адагум, улица Советская, №144.

Режим работы: с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием заявителей в администрации Адагумского сельского поселения Крымского района (ул. Советская, 144, хутор Адагум, администрация) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:00.

Телефон «горячей линии» администрации Адагумского сельского поселения Крымского района для приема устных обращений: 8(86131) 7-52-48, 7-50-59.

Телефон/факс для приема письменных обращений граждан: 8(86131) 7-50-59.

Справочный телефон администрации Адагумского сельского поселения Крымского района: 8(86131) 7-52-48, 7-50-59.

Адрес электронной почты администрации Адагумского сельского поселения Крымского района: adagum\_s@mail.ru, adagum\_se@mail.ru.

 Официальный сайт администрации Адагумского сельского поселения Крымского района «http:// adagum-adm.ru/

2.1.2. Информирование заявителей.

Информирование заявителей осуществляется в устной, письменной форме. Специалист администрации Адагумского сельского поселения Крымского района, ответственный за организацию работы с обращениями, осуществляет информирование заявителей: о местонахождении и графике работы администрации Адагумского сельского поселения Крымского района; 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; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

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

2.1.3. Информирование заявителей в администрации Адагумского сельского поселения Крымского района осуществляется при:

непосредственном обращении заявителя лично по телефону, письменно почтой в администрации Адагумского сельского поселения Крымского района;

размещении информационных материалов в сети «Интернет» на официальном сайте администрации Адагумского сельского поселения Крымского района, районной газете «Призыв».

Информация о порядке рассмотрения обращений предоставляется: непосредственно на информационном стенде в администрации Адагумского сельского поселения Крымского района, в том числе с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования; посредством размещения на официальном сайте администрации Адагумского сельского поселения Крымского района в сети «Интернет», (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети «Интернет», адресах электронной почты, (приложение №1), графиков личного приема граждан (приложение № 2).

На входе в администрацию Адагумского сельского поселения Крымского района в доступном для обозрения месте размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы.

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

2.1.4. Требования к форме и характеру взаимодействия специалистов администрации с заявителями.

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

2.1.5. Требования к оформлению информационного стенда.

На информационном стенде в администрации Адагумского сельского поселения Крымского района размещаются следующие материалы: текст Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений заявителей, доступ заявителей к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления; образец заполнения обращения; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) администрации Адагумского сельского поселения Крымского района, а также специалистов, муниципальных служащих; графики приема граждан специалистами администрации Адагумского сельского поселения Крымского района, график выездных приемов граждан.

Информационный стенд, содержащий информацию о работе с обращениями заявителей, размещается в администрации Адагумского сельского поселения Крымского района.

2.2. Рассмотрение обращений заявителей 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.

Обращение, поступившее в орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном федеральным законодательством. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Ответ на обращение 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 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 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В случае поступления в орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с абзацем 4 настоящего пункта на официальном сайте данных органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения 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.

При рассмотрении обращения органом местного самоуправления или должностным лицом 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 или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных пунктах 3.3.4, 3.3.5, 3.3.7, 3.3.13, 3.3.14, 3.3.16, 3.5.14 и 3.5.15 настоящего Порядка, уведомление о переадресовки письменного обращения в государственный орган 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.»;

2) подпункт 3.3.14 дополнить следующим абзацем:

«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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.».

2.4. Сроки рассмотрения обращений заявителей.

2.4.1. Обращения, поступившие в администрацию Адагумского сельского поселения Крымского района по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в администрации Адагумского сельского поселения Крымского района до даты направления ответа заявителю. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

Письменное обращение, 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 подпункте 3.3.13 настоящего Порядка.

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 глава поселения, 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» главе поселения, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, подготовленная непосредственным исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

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

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

2.4.5. При поступлении дубликата обращения (обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения), дубликат обращения приобщается к материалам рассмотрения первого обращения. Срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликат обращения получен 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 специалист администрации.

**3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений**

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений заявителей.

3.1.1. Основание для начала организации рассмотрения обращений заявителей - поступление в администрацию Адагумского сельского поселения Крымского района письменного обращения.

3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно заявителем, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной связи.

3.1.3. Обращения на имя главы Адагумского сельского поселения Крымского района, его заместителя, поступающие в администрацию, передаются под роспись специалисту администрации по работе с обращениями в день поступления.

3.1.4. Обращения на имя главы Адагумского сельского поселения Крымского района, его заместителя, поступающие из администрации муниципального образования Крымский район, передаются под роспись специалисту администрации по работе с обращениями.

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 (приложения № 3, 4). Также составляется акт на письмо (приложение № 5), 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 заявителей не регистрируются, а передаются специалисту администрации.

3.1.8. Обращения с пометкой «лично» вскрываются специалистом по работе с обращениями.

3.1.9. Письменные обращения на имя главы Адагумского сельского поселения Крымского района и его заместителя, доставленные в администрацию автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом администрации по работе с обращениями. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в администрацию Адагумского сельского поселения Крымского района 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 Адагумского сельского поселения Крымского района письменные обращения заявителей регистрируются в журнале в течение 3 рабочих дней с даты их поступления.

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

3.2.3. Регистрация обращений осуществляется в пределах календарного года.

3.2.4. В журнал 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, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;

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;

фамилия и проект резолюции главы поселения, которому обращение направляется на рассмотрение.

3.2.5. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в журнал 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 или 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 (Петров) пересылает обращение через второе лицо (Ильин), 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 журнал 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.

3.3.2. Специалист администрации по работе с обращениями, рассматривающий почту, в день регистрации обращения вносит предложения главе Адагумского сельского поселения Крымского района.

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

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

3.3.5. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации Адагумского сельского поселения Крымского района в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации обращений. Уведомления о переадресации обращений подписываются заместителем главы Адагумского сельского поселения Крымского района.

3.3.6. Уведомления авторам обращений в конвертах отправляются специалистом по работе с обращениями граждан администрации Адагумского сельского поселения Крымского района. Копии реестров хранятся у специалиста администрации.

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

3.3.8. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю. Исполнитель, у которого находится оригинал обращения, при необходимости возвращает его специалисту администрации Адагумского сельского поселения Крымского района.

3.3.9. В случае, если обращение направлено не по принадлежности, исполнитель в пятидневный срок возвращает его в администрацию с мотивированной служебной запиской на имя главы Адагумского сельского поселения Крымского района, давшего поручение. В записке указываются специалисты, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

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

3.3.10. Письменное обращение, возвращенное в администрацию, как направленное не по компетенции, передается специалисту по работе с обращениями 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. Глава Адагумского сельского поселения Крымского района определяет непосредственных исполнителей обращений граждан.

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.

3.3.12. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение главе Адагумского сельского поселения Крымского района, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В случае если с вышеуказанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение главе Адагумского сельского поселения Крымского района, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.3.13. 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 заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

3.3.15. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган.

3.3.16. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу специалиста, а также членам его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением заявителя, 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. Если поручение дано одновременно нескольким специалистам администрации, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод», им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю (при необходимости – и администрации Крымского района). Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители. При отсутствии пометки «свод» ответ заявителю (при необходимости – и администрации Крымского района) направляет каждый исполнитель в части компетенции.

3.4.3. Специалист администрации при рассмотрении обращения:

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

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 пункте 3.3 настоящего Порядка;

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

Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.»;

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

3.4.5. Письма с просьбами о личном приеме главой Адагумского сельского поселения Крымского района либо его заместителем рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан специалистами администрации Адагумского сельского поселения Крымского района, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

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

3.4.8. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, специалист администрации, рассматривающий обращение, на основании служебной записки исполнителя (приложение № 6) 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 орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Сообщение о прекращении переписки направляется автору за подписью главы Адагумского сельского поселения Крымского района.

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 Адагумского сельского поселения Крымского района, его заместителем, специалистом по работе 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 посредством почтовой связи.

3.5.9. Ответы заявителям подписываются главой либо заместителем главы Адагумского сельского поселения Крымского района, которым поручено рассмотреть обращение.

3.5.10. Ответы на обращения, поступившие из федеральных органов государственной власти, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения, подписываются главой либо заместителем главы Адагумского сельского поселения Крымского района, которым поручено рассмотрение.

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

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

3.5.17. Глава поселения, дававший поручение по рассмотрению обращения, 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).

3.5.18. В случае отсутствия главы Адагумского сельского поселения Крымского района (болезнь, командировка, отпуск), давшего поручение по рассмотрению обращения, материалы рассмотрения списываются «в дело» исполняющим обязанности главы Адагумского сельского поселения Крымского района.

3.5.19. Срок отправки ответа на обращение не должен превышать одного дня со дня его подписания.

3.6. Организация рассмотрения обращений, поступивших по телефону «горячей линии» Адагумского сельского поселения Крымского района.

3.6.1. Основание для начала процедуры - поступление звонка на телефон «горячей линии» Адагумского сельского поселения Крымского района.

Все звонки, поступающие на телефон «горячей линии» Адагумского сельского поселения Крымского района фиксируются в журнале регистрации звонков специалистом администрации.

3.6.2. Устные обращения, поступающие на телефон «горячей линии» Адагумского сельского поселения Крымского района, принимаются специалистом администрации и вносятся в журнал в день поступления.

3.6.3. Информация о персональных данных авторов обращений, поступивших на телефон «горячей линии» Адагумского сельского поселения Крымского района, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

3.6.4. Специалист администрации, осуществляющий прием звонков, дает устные разъяснения авторам обращений о порядке рассмотрения обращений граждан в Адагумском сельском поселении Крымского района; о порядке направления обращений в администрацию Адагумского сельского поселения Крымского района; предоставляет адреса и телефоны специалистов администрации, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов, а также другие разъяснения в соответствии с компетенцией.

3.6.5. По вопросу личного приема граждан главой Адагумского сельского поселения Крымского района, его заместителем специалист администрации предлагает направить обращение в письменной форме, содержащее вопросы, которые будут поставлены в ходе личного приема.

3.6.6. Регистрация и учет устных обращений граждан, поступивших по телефону «горячей пинии» Адагумского сельского поселения Крымского района аналогичен порядку регистрации и учета письменных обращений, и осуществляется в соответствии с подпунктами 3.2.3-3.2.7 Порядка.

3.6.7. Специалист администрации по работе с обращениями, принимающий телефонные звонки по телефону «горячей линии» Адагумского сельского поселения Крымского района, в день регистрации обращений оформляет учетные карточки и готовит проекты поручений за подписью заместителя главы Адагумского сельского поселения Крымского района.

3.6.8. Если в процессе общения с заявителем по телефону «горячей линии» Адагумского сельского поселения Крымского района 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 Адагумского сельского поселения Крымского района.

3.6.9. В случае если решение поставленных в устном обращении вопросов относится к компетенции нескольких специалистов администрации Адагумского сельского поселения Крымского района, копии поручений в день поступления устного обращения направляются соответствующим специалистам нарочно.

3.6.10. Если поручение по рассмотрению устного обращения направлено не по принадлежности, исполнитель возвращает его в день поступления специалисту по работе с обращениями с мотивированной служебной запиской на имя заместителя главы Адагумского сельского поселения Крымского района. В записке указывается специалист, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов.

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

3.6.11. Поручение по рассмотрению устного обращения, возвращенное специалисту по работе с обращениями, как направленное не по компетенции, передается для организации работы с ним в соответствии с подпунктом 3.3.2. Порядка.

3.6.12. Направление устного обращения, поступившего по телефону «горячей линии» Адагумского сельского поселения Крымского района, на рассмотрение осуществляется в соответствие с подпунктами 3.3.7, 3.3.8 Порядка.

3.6.13. Порядок рассмотрения устных обращений, поступивших по телефону «горячей линии» Адагумского сельского поселения Крымского района, аналогичен письменным, и осуществляется в соответствии с подпунктами 3.4.1-3.4.4, 3.4.8, 3.4.10. Порядка.

3.6.14. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения устных обращений заявителей, поступивших по телефону «горячей линии» Адагумского сельского поселения Крымского района, по которым администрацией Адагумского сельского поселения Крымского района запрашиваются результаты рассмотрения, осуществляет специалист по работе с обращениями.

3.6.15. Подготовка ответов на контрольные поручения заместителя главы Адагумского сельского поселения Крымского района по устным обращениям, поступившим по телефону «горячей линии», 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 администрации Адагумского сельского поселения Крымского района.

3.7.1.Основание для начала процедуры – обращение заявителя в администрацию Адагумского сельского поселения Крымского района.

3.7.2. Прием посетителей главой Адагумского сельского поселения Крымского района осуществляется: вторник, четверг с 8 ч. 00 мин. до 12 ч. 00 мин. и с 13 ч. 00 мин. до 16 ч. 00 мин., кроме выходных и праздничных дней.

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

3.7.4. Рабочее место специалиста по работе с обращениями граждан, осуществляющего прием посетителей,оборудуется компьютером и оргтехникой*.*

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

3.7.6. Места для проведения личного приема заявителей 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. Специалист, осуществляющий прием, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности.

3.7.8. Организацию личного приема посетителей в администрации Адагумского сельского поселения Крымского района осуществляет специалист по работе с обращениями.

3.7.9. 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 поселения.

3.7.10. При приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.7.11. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткая аннотация вопроса регистрируются в регистрационно-контрольной карточке личного приема граждан.

3.7.12. Специалист, ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он также вправе организовать заявителю прием специалистами администрации Адагумского сельского поселения Крымского района, решить вопрос о приеме заявителя специалистами администрации.

При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов приглашается соответствующий специалист администрации Адагумского сельского поселения Крымского района.

3.7.13. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение, 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.

3.7.14. Специалистом по работе с обращениями на личный прием к главе Адагумского сельского поселения Крымского района оформляется карточка личного приема на каждого заявителя.

3.7.15. Личный прием заявителей осуществляется главой Адагумского сельского поселения Крымского района или его заместителем по вопросам, отнесенным к его ведению.

3.7.16. График приема граждан главой Адагумского сельского поселения Крымского района и его заместителем ежегодно утверждается главой Адагумского сельского поселения Крымского района, размещается на стенде в администрации Адагумского сельского поселения Крымского района, на официальном сайте администрации Адагумского сельского поселения Крымского района.

3.7.17. К личным приемам (в том числе выездным) специалист по работе с обращениями готовит подборку материалов по рассмотрению предыдущих письменных и устных обращений заявителей, приглашает для участия в приемах специалистов администрации Адагумского сельского поселения Крымского района и непосредственно принимает участие в приемах.

3.7.18. За 2 дня до приема карточки личного приема и материалы к ним передаются главе поселения, который будет вести прием заявителей, для ознакомления и выработки проекта решения по поднимаемым заявителями вопросам.

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

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

3.7.21. Глава поселения, ведущий прием, принимает решение о постановке на контроль исполнения его поручения.

3.7.22. Карточка личного приема (при наличии с приложениями к ней) специалистом по работе с обращениями на следующий день после приема направляется на исполнение.

3.7.23. В случае грубого, агрессивного поведения заявителя прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении заявителя отражается в карточке личного приема.

3.8. Хранение материалов рассмотрения обращений.

3.8.1. Обращения, по которым администрацией Адагумского сельского поселения Крымского района запрашивается информация о результатах рассмотрения, хранятся в администрации.

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

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

информация о результатах рассмотрения обращения;

материалы проверки по обращению (если она проводилась);

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 (приложения № 3, 4).

3.8.4. Материалы рассмотрения письменных обращений заявителей и устных обращений, поступивших по телефону «горячей линии» администрации Адагумского сельского поселения Крымского района, хранятся отдельно, формируются в папках в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации.

3.8.5. Материалы рассмотрения устных обращений (карточки личного приема граждан главой Адагумского сельского поселения Крымского района) хранятся отдельно, формируются в папках в хронологическом порядке, исходя из номера и даты регистрации.

3.8.6. Срок хранения обращений заявителей 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**

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

4.1.1. В администрации Адагумского сельского поселения Крымского района контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступающих на имя главы Адагумского сельского поселения Крымского района и его заместителя, осуществляется специалистом по работе с обращениями.

4.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям заявителей включает:

постановку поручений по исполнению обращений на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения 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;

снятие обращений с контроля.

4.2.1. Решение о постановке обращения на контроль в администрации Адагумского сельского поселения Крымского района принимается главой Адагумского сельского поселения Крымского района по предложениям специалиста по работе с обращениями.

4.2.2. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов указанного круга лиц, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе администрации Адагумского сельского поселения Крымского района, получения материалов для обзоров почты, аналитических записок и информаций, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

Обращения, поступающие из Администрации Президента Российской Федерации, как правило, ставятся на контроль, в том числе с целью получения материалов для ежеквартальных отчетов о рассмотрении обращений, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации.

4.2.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений заявителей, поставленных на контроль в администрации Адагумского сельского поселения Крымского района, осуществляется специалистом, ответственным за организацию работы с обращениями заявителей.

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

4.2.5. Если в ответе, поступившем в администрацию Адагумского сельского поселения Крымского района, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени, обращение может быть поставлено на дополнительный контроль. Продолжительность дополнительного рассмотрения не превышает 30 дней.

4.2.6. Ответственность специалиста, ответственного за организацию работы с обращениями заявителей закрепляется в его должностных обязанностях. Специалист несет установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у него на рассмотрении обращений и документов.

4.2.7. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту временно замещающему его специалисту.

При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту специалисту, ответственному за работу с обращениями.

4.2.8. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистом, ответственным за организацию работы с обращениями заявителей, положений Порядка.

4.3. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений заявителей включает и проверки результатов рассмотрения обращений заявителей с выходом (выездом) на место.

4.3.1. Внеплановые проверки проводятся в случае жалоб заявителей на низкое качество рассмотрения обращений либо выявления нарушений в ходе текущего контроля.

4.3.2. Решение о проведении внеплановой проверки принимается специалистом по работе с обращениями на основе анализа результатов рассмотрения обращений заявителей.

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

4.3.4. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений заявителей, и принятием решений главой поселения в администрации Адагумского сельского поселения Крымского района осуществляется специалистом по работе с обращениями.

4.3.5. Текущий контроль осуществляется путем проведения специалистом, ответственным за организацию работы с обращениями заявителей, проверок соблюдения и исполнения специалистами нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями.

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

4.3.7. В целях контроля за предоставлением муниципальной функции заявители имеют право запросить и получить, а специалисты обязаны им предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, относящимися к рассмотрению обращений заявителей, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

По результатам рассмотрения документов и материалов заявители направляют в администрацию Адагумского сельского поселения Крымского района предложения, рекомендации по совершенствованию качества и порядка рассмотрения обращений, а также заявления и жалобы с сообщениями о нарушениях специалистами администрации положений Порядка, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

 Ведущий специалист администрации

 Адагумского сельского поселения

 Крымского района Е.Г.Медведева

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение №1к Порядку работы с обращениями граждан, объединениями граждан и юридическими лицамив администрации Адагумского сельского поселения Крымского района |

ПОЧТОВЫЙ АДРЕС,

адрес электронной почты, адрес сайта в сети «Интернет»,

справочные телефоны, телефон «горячей линии» администрации Адагумского сельского поселения Крымского района, факс, режим работы администрации Адагумского сельского поселения Крымского района

Почтовый адрес администрации Адагумского сельского поселения Крымского района:

353351, ул. Советская, д.144, х.Адагум,

Режим работы администрации Адагумского сельского поселения Крымского района:

с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:00. Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в администрации Адагумского сельского поселения Крымского района (улица Советская, 144, хутор Адагум, здание администрации) осуществляется: вторник, четверг, с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:00.

Телефон «горячей линии» администрации Адагумского сельского поселения Крымского района: 8(86131) 75059.

Телефон/факс для приема письменных и устных обращений граждан:

8(86131) 75059.

Справочный телефон администрации Адагумского сельского поселения Крымского района: 8(86131) 75059.

Телефон специалиста по работе с обращениями граждан администрации Адагумского сельского поселения Крымского района: 8(86131) 75059.

Адрес электронной почты администрации Адагумского сельского поселения Крымского района: adagum\_s@mail.ru, adagum\_se@mail.ru.

 Официальный сайт администрации Адагумского сельского поселения Крымского района: «http:// adagum-adm.ru/.

Ведущий специалист администрации

Адагумского сельского поселения

Крымского района Е.Г. Медведева

|  |  |
| --- | --- |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕ № 2к Порядку работы с обращениями граждан,объединениями граждан и юридическими лицами в администрации Адагумского сельского поселения Крымского района |

ГРАФИК

приема граждан руководством администрации Адагумского сельского поселения Крымского района

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Занимаемая должность, курируемый вопрос | Дни приема | Время приема(часы) |
| Глава Адагумского сельского поселения Крымского района | Вторник, четверг в администрации поселения | с 8 до 12 |
| Заместитель главы Адагумского сельского поселения Крымского района | Вторник, четверг в администрации поселения | с 8 до 12 |

Ведущий специалист администрации

Адагумского сельского поселения

Крымского района Е.Г.Медведева

|  |  |
| --- | --- |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕ №3к Порядку работы с обращениями граждан,объединениями граждан и юридическими лицами в администрации Адагумского сельского поселения Крымского района |

АКТ №\_\_\_\_

об отсутствии письменных вложений в заказных

письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

 от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

 Комиссия в составе: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

 (фамилия, инициалы и специалистов, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_в администрацию Адагумского сельского поселения Крымского района поступила (число, месяц, год) корреспонденция с уведомлением за №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

 Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

Ведущий специалист администрации

Адагумского сельского поселения

Крымского района Е.Г. Медведева

|  |  |
| --- | --- |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕ №4к Порядку работы с обращениями граждан,объединениями граждан и юридическими лицами в администрации Адагумского сельского поселения Крымского района |

АКТ №\_\_\_\_

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

 от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

 Комиссия в составе: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

 (фамилия, инициалы и специалистов, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_в администрацию Адагумского сельского поселения Крымского района поступила (число, месяц, год) корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

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

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

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

 Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

 (подпись, дата) Инициалы, фамилия

 (подпись, дата) Инициалы, фамилия

Ведущий специалист администрации

Адагумского сельского поселения

Крымского района Е.Г.Медведева

|  |  |
| --- | --- |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕ №5к Порядку работы с обращениями граждан,объединениями граждан и юридическими лицами в администрации Адагумского сельского поселения Крымского района |

АКТ №\_\_\_\_

о вложении оригиналов документов в заказных

письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

 от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_ г.

Комиссия в составе: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

 (фамилия, инициалы и специалистов, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_в администрацию Адагумского сельского поселения Крымского района поступила (число, месяц, год) корреспонденция с уведомлением за №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

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

 Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

 (подпись, дата) Инициалы, фамилия

 (подпись, дата) Инициалы, фамилия

Ведущий специалист администрации

Адагумского сельского поселения

Крымского района Е.Г.Медведева

|  |  |
| --- | --- |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕ №6к Порядку работы с обращениями граждан,объединениями граждан и юридическими лицами в администрации Адагумского сельского поселения Крымского района |

Главе Адагумского сельского поселения

Крымского района

(инициалы, фамилия)

О ПРЕКРАЩЕНИИ ПЕРЕПИСКИ

На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_по вопросу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Ф.И.О. заявителя)

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

в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых

доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

1. (дата, номер)

2. (дата, номер)

3. (дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на \_\_\_\_ л., в \_\_\_ экз.

 (должность)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись) (инициалы, фамилия)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ведущий специалист администрации

Адагумского сельского поселения

Крымского района Е.Г. Медведева

|  |  |
| --- | --- |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕ №7к Порядку работы с обращениями граждан,объединениями граждан и юридическими лицами в администрации Адагумского сельского поселения Крымского района |

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ г.

Ф.И.О. посетителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес, телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата приема \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание вопроса \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Исполнитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Срок исполнения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Автор резолюции \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата передачи исполнителю | Кому направлено | Примечания |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Когда фактически рассмотрено \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание (результат рассмотрения) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

Снял с контроля \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись)

Ведущий специалист администрации

Адагумского сельского поселения

Крымского района Е.Г.Медведева

|  |  |
| --- | --- |
|  | ПРИЛОЖЕНИЕ № 8к Порядку работы с обращениями граждан,объединениями граждан и юридическими лицами в администрации Адагумского сельского поселения Крымского района |

БЛОК-СХЕМА

рассмотрения обращения гражданина

Направление обращения

Гражданин

Лично

Почтой

По телефону

В ходе личного приема

Факсом

Прием, обработка

Рассмотрение руководителем, ведущим личный прием

Регистрация

Направление на рассмотрение

Разъяснение, устный ответ заявителю

Рассмотрение

Гражданин

Подготовка и направление ответа **заявителю**

Списание в дело

Ведущий специалист администрации

Адагумского сельского поселения

Крымского района Е.Г.Медведева